

# **Guida in linea di Oracle CRM On Demand**

Release 41

August 2020

**ORACLE®**



# Sommario

---

|          |                                                                                                             |           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introduzione</b>                                                                                         | <b>27</b> |
|          | Prime operazioni                                                                                            | 28        |
|          | Accesso come nuovo utente                                                                                   | 29        |
|          | Informazioni sull'interfaccia                                                                               | 30        |
|          | Panoramica di Oracle CRM On Demand pagina per pagina                                                        | 38        |
|          | Informazioni su come mostrare o nascondere la barra delle azioni                                            | 42        |
|          | La mia home page                                                                                            | 43        |
|          | Revisione degli avvisi                                                                                      | 45        |
|          | Utilizzo del Centro messaggi                                                                                | 47        |
|          | Utilizzo di analisi e dashboard incorporati                                                                 | 48        |
|          | Utilizzo di applet per feed RSS                                                                             | 49        |
|          | Gestione dei record                                                                                         | 50        |
|          | Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record               | 50        |
|          | Informazioni sui layout delle pagine dei nuovi record                                                       | 54        |
|          | Creazione di record                                                                                         | 55        |
|          | Informazioni sui campi concatenati                                                                          | 58        |
|          | Informazioni sui campi visualizzati come immagini                                                           | 61        |
|          | Informazioni sui campi elenco di selezione, sui gruppi di valori dell'elenco di selezione e sulle divisioni | 62        |
|          | Informazioni sui campi mascherabili                                                                         | 65        |
|          | Informazioni sui caratteri speciali negli indirizzi e-mail                                                  | 65        |
|          | Informazioni sull'editor HTML                                                                               | 66        |
|          | Codice HTML per i campi Nota e i messaggi e-mail del workflow                                               | 68        |
|          | Visualizzazione di immagini nelle pagine Dettagli dei record                                                | 75        |
|          | Informazioni sugli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate                            | 76        |

|                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Informazioni sulla vista migliorata per le schede di informazioni correlate                       | 78  |
| Ricerca di record                                                                                 | 79  |
| Copia di record                                                                                   | 115 |
| Anteprima dei record                                                                              | 116 |
| Informazioni sul blocco dei record                                                                | 117 |
| Aggiornamento dei dettagli del record                                                             | 118 |
| Collegamento di record al record selezionato                                                      | 121 |
| Aggiornamento dei record collegati dai record principali                                          | 127 |
| Pagina Record preferiti                                                                           | 128 |
| Gestione degli elenchi                                                                            | 129 |
| Trasferimento della proprietà dei record                                                          | 151 |
| Condivisione di record (team)                                                                     | 152 |
| Assegnazione di un membro del team a un elenco di record                                          | 154 |
| Modifica del registro personalizzato primario in un record                                        | 156 |
| Aggiornamento di gruppi di record                                                                 | 156 |
| Unione di record                                                                                  | 158 |
| Informazioni sulla conservazione dei registri personalizzati collegati durante l'unione di record | 161 |
| Aggiunta di note                                                                                  | 163 |
| Gestione dell'elenco di note                                                                      | 166 |
| Sottoscrizione alle note                                                                          | 166 |
| Invio di note ad altri utenti                                                                     | 167 |
| Utilizzo degli allegati                                                                           | 167 |
| Utilizzo di script di valutazione                                                                 | 175 |
| Informazioni sull'eliminazione e il ripristino dei record                                         | 176 |
| Eliminazione e ripristino dei record                                                              | 180 |
| Visualizzazione dello storico modifiche per i record                                              | 183 |



---

|                                                                                                                           |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Informazioni sui duplicati quando si creano i record                                                                      | 184        |
| Stampa delle informazioni visualizzate nelle pagine                                                                       | 189        |
| Visualizzazione delle informazioni sul servizio di Oracle CRM On Demand                                                   | 190        |
| Accesso alla documentazione relativa alle release di Oracle CRM On Demand                                                 | 191        |
| Informazioni sull'abilitazione e la disabilitazione del codice personalizzato e dell'indicatore del codice personalizzato | 191        |
| Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password                                                        | 192        |
| Informazioni sulla durata della sessione di Oracle CRM On Demand                                                          | 194        |
| Informazioni sulle sessioni concorrenti in Oracle CRM On Demand                                                           | 194        |
| Requisiti di sistema per Oracle CRM On Demand                                                                             | 195        |
| Note di rilascio per Oracle CRM On Demand                                                                                 | 195        |
| Contatti Oracle                                                                                                           | 195        |
| Uscita da Oracle CRM On Demand                                                                                            | 196        |
| <b>2 Calendario e attività</b>                                                                                            | <b>197</b> |
| Informazioni su calendari e stili di tema                                                                                 | 197        |
| Informazioni sui giorni lavorativi e l'orario di lavoro nel calendario                                                    | 202        |
| Utilizzo delle pagine Calendario                                                                                          | 203        |
| Gestione di calendari e attività                                                                                          | 206        |
| Visualizzazione di attività                                                                                               | 207        |
| Creazione di attività                                                                                                     | 209        |
| Informazioni sui promemoria attività                                                                                      | 210        |
| Aggiornamento di attività                                                                                                 | 211        |
| Rimozione degli utenti dalle attività                                                                                     | 211        |
| Informazioni sul trascinamento degli appuntamenti nel calendario                                                          | 212        |
| Utilizzo degli elenchi attività                                                                                           | 213        |
| Limitazione dei record attività visualizzati                                                                              | 218        |
| Contrassegnare i task come completati                                                                                     | 218        |
| Assegnazione delle attività a un altro dipendente                                                                         | 219        |
| Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti                                                           | 219        |
| Pianificazione di visite di massa                                                                                         | 225        |

|                                                              |            |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| Modifica delle risposte messaggio                            | 228        |
| Pianificazione di appuntamenti con altri                     | 230        |
| Salvataggio degli appuntamenti come file iCalendar           | 232        |
| Informazioni sui dati contenuti nei file iCalendar           | 233        |
| Visualizzazione dei calendari di altri utenti                | 234        |
| Pagina Impostazioni calendario                               | 236        |
| Condivisione del calendario                                  | 236        |
| Impostazione della vista calendario predefinita              | 236        |
| Aggiunta di viste di calendario personalizzate               | 239        |
| Visualizzazione Elenchi task gruppo                          | 239        |
| Uso degli script di valutazione attività                     | 240        |
| Informazioni sulla sincronizzazione di eventi e appuntamenti | 240        |
| Campi attività                                               | 242        |
| <b>3 Marketing</b>                                           | <b>249</b> |
| Gestione del marketing                                       | 249        |
| Processo di gestione delle campagne                          | 249        |
| Processo di gestione dei lead                                | 249        |
| Campagne                                                     | 250        |
| Utilizzo della Home page campagna                            | 250        |
| Gestione delle campagne                                      | 252        |
| Campi campagna                                               | 255        |
| Lead                                                         | 257        |
| Utilizzo della Home page lead                                | 262        |
| Gestione dei lead                                            | 265        |
| Campi lead                                                   | 274        |
| <b>4 Vendite</b>                                             | <b>279</b> |
| Gestione delle vendite                                       | 279        |
| Processo di gestione delle opportunità                       | 279        |
| Processo di gestione dei clienti                             | 280        |

---

|                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Processo di gestione dei contatti                                             | 280 |
| Processo di gestione delle previsioni per utenti delle vendite                | 281 |
| Processo di gestione delle previsioni per amministratori di previsioni        | 281 |
| Processo di gestione di calendari e attività                                  | 281 |
| Lead (aspetti vendite)                                                        | 281 |
| Account                                                                       | 282 |
| Utilizzo della Home page cliente                                              | 282 |
| Gestione degli account                                                        | 284 |
| Campi Account                                                                 | 301 |
| Contatti                                                                      | 305 |
| Utilizzo della Home page contatti                                             | 305 |
| Gestione dei contatti                                                         | 307 |
| Campi contatto                                                                | 324 |
| Opportunità                                                                   | 328 |
| Informazioni su opportunità e previsioni                                      | 329 |
| Utilizzo della Home page opportunità                                          | 331 |
| Gestione delle opportunità                                                    | 333 |
| Informazioni sui team di opportunità                                          | 345 |
| Informazioni sulle fasi di vendita e sulla funzione di aggiornamento di massa | 345 |
| Campi opportunità                                                             | 346 |
| Previsioni                                                                    | 349 |
| Utilizzo della Home page previsione                                           | 350 |
| Gestione delle previsioni                                                     | 351 |
| Pagina Dettaglio previsione                                                   | 357 |
| Campi previsione                                                              | 360 |
| Indirizzi                                                                     | 361 |
| Utilizzo della home page Indirizzi                                            | 363 |
| Gestione degli indirizzi                                                      | 364 |

|                                                                       |            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| Campi indirizzo                                                       | 374        |
| Informazioni sui campi codice geografico nel tipo di record Indirizzo | 377        |
| Informazioni sulla geocodifica delle informazioni dell'indirizzo      | 378        |
| Asset                                                                 | 383        |
| Uso della home page beni                                              | 383        |
| Gestione degli asset                                                  | 384        |
| Maps                                                                  | 385        |
| Ricerca di indirizzi in Maps                                          | 387        |
| Esecuzione di ricerche di prossimità                                  | 387        |
| Come ottenere le indicazioni di guida                                 | 390        |
| Copertura dei dati di mappatura e codifica geografica                 | 393        |
| <b>5 Pianificazione aziendale</b>                                     | <b>395</b> |
| Scenario di gestione di piani per un singolo cliente                  | 396        |
| Caso di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori        | 396        |
| Scenario di gestione dei piani per i contatti                         | 397        |
| Scenario di gestione dei piani per obiettivi e prodotti               | 398        |
| Piani aziendali                                                       | 399        |
| Utilizzo della Home page piano aziendale                              | 399        |
| Gestione dei piani aziendali                                          | 401        |
| Campi piano aziendale                                                 | 402        |
| Obiettivi                                                             | 404        |
| Utilizzo della Home page obiettivo                                    | 405        |
| Gestione degli obiettivi                                              | 406        |
| Campi obiettivo                                                       | 407        |
| Account piano                                                         | 409        |
| Utilizzo della Home page cliente piano                                | 409        |
| Gestione degli account piano                                          | 410        |
| Campi account piano                                                   | 411        |
| Contatti piano                                                        | 412        |

|                                                         |            |
|---------------------------------------------------------|------------|
| Utilizzo della Home page contatto piano                 | 412        |
| Gestione dei contatti piano                             | 413        |
| Campi contatto piano                                    | 414        |
| Opportunità piano                                       | 415        |
| Utilizzo della Home page opportunità piano              | 415        |
| Gestione delle opportunità piano                        | 416        |
| Campi opportunità piano                                 | 417        |
| <b>6 Richieste di servizio e Soluzioni</b>              | <b>419</b> |
| Processo di gestione delle richieste di servizio        | 419        |
| Creazione di una richiesta di servizio                  | 419        |
| Elaborazione di una richiesta di servizio               | 419        |
| Risoluzione di una richiesta di servizio                | 420        |
| Chiusura di una richiesta di servizio                   | 420        |
| Richieste di servizio                                   | 420        |
| Utilizzo della Home page richiesta di servizio          | 420        |
| Gestione delle richieste di servizio                    | 422        |
| Campi richiesta di servizio                             | 425        |
| Soluzioni                                               | 429        |
| Informazioni sulla gestione delle soluzioni             | 429        |
| Utilizzo della Home page soluzione                      | 431        |
| Gestione delle soluzioni                                | 432        |
| Campi soluzione                                         | 434        |
| <b>7 Social Network</b>                                 | <b>437</b> |
| Informazioni su Oracle Social Engagement and Monitoring | 437        |
| Social media                                            | 437        |
| Utilizzo della home page Social media                   | 438        |
| Gestione dei social media                               | 439        |
| Campi Social media                                      | 439        |
| Profili sociali                                         | 440        |

|                                          |     |
|------------------------------------------|-----|
| Utilizzo della home page Profilo sociale | 440 |
| Gestione dei profili sociali             | 441 |
| Campi dei profili sociali                | 442 |
| Informazioni su Oracle Social Network    | 443 |
| Utilizzo di Oracle Social Network        | 444 |

## **8 PRM (Partner Relationship Management) e High Tech 447**

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| Gestione di PRM e High Tech                        | 447 |
| Partner                                            | 447 |
| Utilizzo della Home page partner                   | 448 |
| Gestione degli account partner                     | 450 |
| Campi partner                                      | 452 |
| Programmi partner                                  | 453 |
| Utilizzo della Home page programmi partner         | 454 |
| Gestione dei programmi partner                     | 455 |
| Campi programma partner                            | 458 |
| Richieste                                          | 460 |
| Uso della home page Richieste                      | 460 |
| Gestione delle richieste                           | 462 |
| Campi richieste                                    | 465 |
| Registrazioni operazioni                           | 468 |
| Gestione della home page Registrazione operazione  | 468 |
| Gestione delle registrazioni operazioni            | 470 |
| Campi registrazione operazione                     | 479 |
| Richieste MDF                                      | 482 |
| Uso della home page Richieste MDF                  | 482 |
| Gestione delle richieste MDF                       | 484 |
| Campi richieste MDF                                | 489 |
| Richieste prezzi speciali                          | 491 |
| Utilizzo della Home page richiesta prezzi speciali | 492 |

|                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| Gestione di richieste prezzi speciali                          | 494 |
| Gestione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati | 500 |
| Campi richiesta prezzi speciali                                | 503 |
| Fondi                                                          | 506 |
| Utilizzo della Home page fondi                                 | 506 |
| Gestione dei fondi                                             | 509 |
| Campi fondo                                                    | 515 |
| Corsi                                                          | 517 |
| Utilizzo della home page Corso                                 | 517 |
| Gestione dei corsi                                             | 519 |
| Campi corso                                                    | 522 |
| Campi iscrizione al corso                                      | 524 |
| Esami                                                          | 525 |
| Utilizzo della home page Esame                                 | 526 |
| Gestione degli esami                                           | 527 |
| Campi esame                                                    | 530 |
| Campi registrazione a esame                                    | 533 |
| Certificazione                                                 | 534 |
| Utilizzo della home page Certificazione                        | 535 |
| Gestione delle certificazioni                                  | 536 |
| Campi certificazione                                           | 540 |
| Campi richiesta di certificazione                              | 542 |
| Riconoscimento                                                 | 543 |
| Utilizzo della home page Riconoscimento                        | 543 |
| Gestione dei riconoscimenti                                    | 545 |
| Campi Riconoscimento                                           | 548 |
| Campi richiesta di riconoscimento                              | 551 |

## 9 Life Sciences 553

Processi Life Sciences 553

|                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Eventi                                                                       | 556 |
| Utilizzo della home page evento                                              | 556 |
| Gestione degli eventi                                                        | 558 |
| Campi evento                                                                 | 561 |
| Licenze di stato contatto                                                    | 563 |
| Uso della home page Licenza di stato contatto                                | 563 |
| Gestione delle licenze di stato contatto                                     | 564 |
| Campi licenza di stato contatto                                              | 565 |
| Gestione dei campioni                                                        | 566 |
| Periodo magazzino                                                            | 568 |
| Uso della home page Periodo di magazzino                                     | 569 |
| Gestione dei periodi di magazzino                                            | 570 |
| Campi periodo magazzino                                                      | 575 |
| Magazzino campioni                                                           | 576 |
| Report audit magazzino                                                       | 581 |
| Transazioni campioni                                                         | 584 |
| Uso della home page Transazione campioni                                     | 585 |
| Gestione delle transazioni campioni                                          | 587 |
| Campi transazione campioni                                                   | 616 |
| Elementi di transazione                                                      | 619 |
| Campi prodotto                                                               | 622 |
| Allocazioni                                                                  | 623 |
| Uso della home page Allocazione                                              | 624 |
| Gestione delle allocazioni                                                   | 625 |
| Campi allocazione                                                            | 626 |
| Allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)                     | 628 |
| Uso della home page Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) | 629 |
| Gestione delle allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)      | 630 |



---

|                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| Campi allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)     | 631 |
| Lotti campione                                                     | 632 |
| Uso della home page Lotto campione                                 | 633 |
| Gestione dei lotti campione                                        | 634 |
| Campi lotto campione                                               | 634 |
| Dichiarazioni di non responsabilità campione                       | 636 |
| Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione   | 637 |
| Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione        | 638 |
| Campi dichiarazione di non responsabilità campione                 | 643 |
| Campi dichiarazione di non responsabilità correlata                | 645 |
| Richieste campione                                                 | 647 |
| Utilizzo della home page Richiesta campione                        | 648 |
| Gestione delle richieste di campioni                               | 649 |
| Campi richiesta campione                                           | 649 |
| Consegna PCD (Personalized Content Delivery)                       | 652 |
| Piani di messaggistica                                             | 653 |
| Uso della home page Piano messaggistica                            | 654 |
| Gestione dei piani di messaggistica                                | 655 |
| Campi piano di messaggistica                                       | 657 |
| Elementi dei piani di messaggistica                                | 660 |
| Uso della home page Elemento piano messaggistica                   | 661 |
| Gestione degli elementi dei piani di messaggistica                 | 662 |
| Campi elemento piano di messaggistica                              | 663 |
| Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica                | 666 |
| Uso della home page Relazioni elemento piano messaggistica         | 667 |
| Gestione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica | 668 |
| Campi relazioni elemento piano messaggistica                       | 668 |
| Messaggistica SPM (Structured Product Messaging)                   | 670 |
| Selezione dei layout di pagina SPM (Structured Product Messaging)  | 672 |

|                                                                                                                                       |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Associazione di obiettivi visita, obiettivi visita successiva e risultati a Prodotti menzionati in dettaglio in una visita di vendita | 672        |
| Selezione di obiettivo visita principale, obiettivo visita successiva principale o risultato principale per un prodotto in dettaglio  | 675        |
| Esempio di utilizzo di record SPM e indicazioni prodotto                                                                              | 675        |
| Indicazioni prodotto                                                                                                                  | 676        |
| Utilizzo della Home page indicazioni prodotto                                                                                         | 677        |
| Gestione delle indicazioni prodotto                                                                                                   | 678        |
| Campi indicazioni prodotto                                                                                                            | 679        |
| Ordini                                                                                                                                | 680        |
| Uso della home page Ordine                                                                                                            | 681        |
| Gestione degli ordini                                                                                                                 | 682        |
| Campi ordine                                                                                                                          | 685        |
| Preventivi                                                                                                                            | 687        |
| Prodotti bloccati                                                                                                                     | 687        |
| Utilizzo della home page Prodotto bloccato                                                                                            | 688        |
| Gestione dei prodotti bloccati                                                                                                        | 689        |
| Campi prodotto bloccato                                                                                                               | 691        |
| <b>10 Gestione dei beni</b>                                                                                                           | <b>693</b> |
| Nuclei familiari                                                                                                                      | 693        |
| Utilizzo della Home page nucleo familiare                                                                                             | 694        |
| Gestione dei nuclei familiari                                                                                                         | 696        |
| Campi nucleo familiare                                                                                                                | 698        |
| Portafogli                                                                                                                            | 700        |
| Utilizzo della Home page conto portafoglio                                                                                            | 700        |
| Gestione dei conti portafoglio                                                                                                        | 702        |
| Campi conto portafoglio                                                                                                               | 703        |
| Conti finanziari                                                                                                                      | 706        |
| Gestione della home page Conto finanziario                                                                                            | 708        |
| Gestione dei conti finanziari                                                                                                         | 709        |

|                                                                        |            |
|------------------------------------------------------------------------|------------|
| Campi dei conti finanziari                                             | 709        |
| Titolari conti finanziari                                              | 711        |
| Gestione della home page Titolare conto finanziario                    | 711        |
| Gestione dei titolari dei conti finanziari                             | 713        |
| Campi titolare conto finanziario                                       | 713        |
| Partecipazioni conti finanziari                                        | 714        |
| Gestione della home page Partecipazione conto finanziario              | 714        |
| Gestione delle partecipazioni conto finanziario                        | 716        |
| Campi partecipazione conti finanziari                                  | 716        |
| Piani finanziari                                                       | 717        |
| Gestione della home page Piano finanziario                             | 718        |
| Gestione dei piani finanziari                                          | 719        |
| Campi dei piani finanziari                                             | 719        |
| Prodotti finanziari                                                    | 720        |
| Gestione della home page Prodotti finanziari                           | 722        |
| Gestione di prodotti finanziari                                        | 723        |
| Campi prodotto finanziario                                             | 724        |
| Transazioni finanziarie                                                | 726        |
| Gestione della home page Transazione finanziaria                       | 726        |
| Gestione di transazioni finanziarie                                    | 727        |
| Campi delle transazioni finanziarie                                    | 727        |
| <b>11 Assicurazione</b>                                                | <b>729</b> |
| Gestione dell'assicurazione                                            | 729        |
| Processo di esecuzione della pianificazione del canale                 | 729        |
| Processo di produzione delle richieste prima dichiarazione di sinistro | 730        |
| Processo di assunzione e determinazione delle relazioni agente/broker  | 730        |
| Processo di gestione delle relazioni agente/broker                     | 730        |
| Processo di pianificazione vendite e budget                            | 730        |

|                                                                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Processo di gestione delle richieste di servizio                                                               | 731 |
| Processo di conversione dei lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM (Producer Success Model) | 731 |
| Richieste                                                                                                      | 732 |
| Gestione della home page Richiesta                                                                             | 733 |
| Gestione delle richieste                                                                                       | 734 |
| Campi richiesta                                                                                                | 735 |
| Coperture                                                                                                      | 738 |
| Gestione della home page Copertura                                                                             | 739 |
| Gestione delle coperture                                                                                       | 740 |
| Campi copertura                                                                                                | 740 |
| Danni                                                                                                          | 742 |
| Gestione della home page Danno                                                                                 | 742 |
| Gestione dei danni                                                                                             | 743 |
| Campi danni                                                                                                    | 743 |
| Proprietà dell'assicurazione                                                                                   | 745 |
| Gestione della home page Proprietà assicurazione                                                               | 745 |
| Gestione delle proprietà dell'assicurazione                                                                    | 746 |
| Campi proprietà dell'assicurazione                                                                             | 746 |
| Parti coinvolte                                                                                                | 747 |
| Gestione della home page Parte coinvolta                                                                       | 747 |
| Gestione delle parti coinvolte                                                                                 | 748 |
| Campi parte coinvolta                                                                                          | 749 |
| Polizze                                                                                                        | 750 |
| Gestione della home page Polizza                                                                               | 751 |
| Gestione delle polizze                                                                                         | 752 |
| Campi polizza                                                                                                  | 752 |
| Titolari polizze                                                                                               | 755 |
| Gestione della home page Titolare polizza                                                                      | 755 |

|                                                                          |            |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|
| Gestione dei titolari di polizze                                         | 756        |
| Campi dei titolari polizze                                               | 756        |
| Profilo broker                                                           | 757        |
| Utilizzo della home page Profili broker                                  | 758        |
| Gestione dei profili broker                                              | 759        |
| Campi profilo broker                                                     | 759        |
| <b>12 Trasporti</b>                                                      | <b>761</b> |
| Rivenditori                                                              | 761        |
| Uso della home page Rivenditore                                          | 761        |
| Gestione dei rivenditori                                                 | 762        |
| Campi rivenditore                                                        | 763        |
| Veicoli                                                                  | 766        |
| Uso della home page Veicolo                                              | 766        |
| Gestione dei veicoli                                                     | 768        |
| Campi veicolo                                                            | 773        |
| <b>13 Personalizzazione dell'applicazione</b>                            | <b>777</b> |
| Aggiornamento dei dati personali                                         | 778        |
| Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti                      | 786        |
| Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo | 788        |
| Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca               | 788        |
| Impostazione del tema                                                    | 789        |
| Impostazione della modalità di anteprima dei record                      | 789        |
| Modifica dell'impostazione della lingua                                  | 790        |
| Visualizzazione dei campi storico modifiche                              | 790        |
| Gestione della quota                                                     | 791        |
| Analisi dell'attività di accesso                                         | 791        |
| Modifica della password                                                  | 792        |
| Impostazione delle domande di sicurezza                                  | 792        |
| Revisione delle informazioni di delega                                   | 793        |
| Aggiunta di utenti delegati                                              | 794        |
| Concessione dell'accesso al supporto tecnico                             | 794        |

|                                                                                                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Visualizzazione delle schede                                                                        | 795        |
| Modifica del layout della pagina Dettaglio                                                          | 795        |
| Personalizzazione dei layout Informazioni correlate                                                 | 796        |
| Personalizzazione dei layout di campo                                                               | 801        |
| Gestione degli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate                        | 803        |
| Modifica dei layout delle home page                                                                 | 804        |
| Modifica del layout della barra delle azioni                                                        | 805        |
| Impostazione del calendario                                                                         | 806        |
| Accesso agli strumenti dati e integrazione                                                          | 809        |
| Visualizzazione delle richieste di esportazione personali                                           | 810        |
| Download ed eliminazione degli allegati delle richieste di esportazione                             | 811        |
| Informazioni sui widget On Demand                                                                   | 812        |
| Integrazione di un widget Elenchi preferiti                                                         | 813        |
| Integrazione di un widget Centro messaggi                                                           | 813        |
| Integrazione di un widget Report                                                                    | 814        |
| Integrazione di un widget Elenco semplice                                                           | 815        |
| <b>14 Utilizzo di altre applicazioni</b>                                                            | <b>817</b> |
| Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes                                               | 817        |
| Uso di Oracle CRM On Demand Integration for Office                                                  | 823        |
| Utilizzo di Mail Merge for Word                                                                     | 824        |
| Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word            | 824        |
| Download del modello Mail Merge for Word                                                            | 825        |
| Creazione di modelli Mail Merge for Word                                                            | 825        |
| Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word                | 826        |
| Uso di Reports and Analysis for Excel                                                               | 827        |
| Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Reports and Analysis for Excel | 828        |
| Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel                      | 828        |
| Download del modello Reports and Analysis for Excel                                                 | 829        |

|                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel                                 | 829 |
| Uso di Segmentation Wizard                                                                  | 831 |
| Informazioni sulla barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard | 831 |
| Informazioni su Segmentation Wizard                                                         | 832 |
| Download di Segmentation Wizard                                                             | 832 |
| Creazione di segmenti                                                                       | 833 |
| Caricamento di segmenti                                                                     | 834 |
| Esportazione di segmenti                                                                    | 835 |

## **15 Analytics 837**

|                                                                                      |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Uso della home page di Analytics                                                     | 837 |
| Apertura di un'analisi, un dashboard, un'azione o una condizione                     | 838 |
| Uso del catalogo                                                                     | 839 |
| Esecuzione di analisi                                                                | 839 |
| Analisi dei dati dei report                                                          | 839 |
| Stampa di analisi                                                                    | 840 |
| Download di analisi                                                                  | 840 |
| Eliminazione di analisi                                                              | 841 |
| Ridenominazione di analisi                                                           | 842 |
| Gestione dei preferiti                                                               | 842 |
| Copia e spostamento di oggetti di Analytics                                          | 844 |
| Copia degli oggetti di Analytics dall'ambiente temporaneo all'ambiente di produzione | 845 |
| Creazione di un filtro                                                               | 846 |
| Progettazione di un filtro                                                           | 846 |
| Creazione di una condizione                                                          | 847 |
| Progettazione di una condizione                                                      | 847 |
| Progettazione di un'azione                                                           | 849 |
| Creazione di un'azione                                                               | 850 |
| Impostazione delle opzioni per le azioni                                             | 850 |
| Selezione del contenuto per un'azione                                                | 851 |
| Impostazione delle cartelle in Analytics                                             | 852 |
| Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di Analytics condivise           | 853 |

|                                                                                      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Informazioni sulla programmazione di analisi e dashboard per l'esecuzione automatica | 856  |
| Considerazioni per l'incorporamento degli oggetti di analitica                       | 856  |
| Progettazione di un'analisi                                                          | 856  |
| Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics                                | 857  |
| Informazioni sul calendario fiscale personalizzato in Analytics                      | 865  |
| Introduzione ad Analytics                                                            | 866  |
| Passo 1: Definizione dei criteri in Analytics                                        | 1022 |
| Passo 2: Analisi dei risultati e creazione di layout                                 | 1049 |
| Passo 3: Definizione dei prompt di Analytics (facoltativo)                           | 1092 |
| Passo 4: Salvataggio delle analisi                                                   | 1097 |
| Visualizzazione del codice SQL nella scheda Avanzate in Analytics                    | 1098 |
| Uso delle funzioni in Analytics                                                      | 1098 |
| Informazioni sulle prestazioni di report                                             | 1134 |
| Ottimizzazione delle prestazioni                                                     | 1135 |
| Dashboard                                                                            | 1141 |
| Considerazioni per la modifica o la visualizzazione dei dashboard                    | 1142 |
| Visualizzazione dei dashboard                                                        | 1142 |
| Personalizzazione delle pagine di dashboard in runtime                               | 1143 |
| Creazione di dashboard                                                               | 1144 |
| Modifica di dashboard                                                                | 1145 |
| Utilizzo del dashboard personale Il mio dashboard                                    | 1147 |
| Creazione di prompt del dashboard                                                    | 1148 |
| Aggiunta di prompt ai dashboard                                                      | 1148 |
| Controllo dell'aspetto delle pagine dei dashboard                                    | 1150 |
| Visualizzazione condizionale del contenuto nelle pagine dei dashboard                | 1151 |
| Aggiunta di collegamenti di testo e immagine alle pagine dei dashboard               | 1152 |



|                                                                                                                              |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Aggiunta di viste delle cartelle di analitica alle pagine del dashboard                                                      | 1154 |
| Controllo della modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard | 1154 |
| Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard e delle analisi                                                            | 1155 |
| Applicazione della formattazione ai dashboard                                                                                | 1156 |
| Modifica delle opzioni di stampa ed esportazione per i dashboard                                                             | 1157 |
| Modifica delle proprietà del dashboard                                                                                       | 1158 |
| Ridenominazione di dashboard                                                                                                 | 1159 |
| Gestione della visibilità dei dashboard in Analytics                                                                         | 1159 |
| Dashboard preimpostati - Dashboard Cliente                                                                                   | 1160 |
| Dashboard preimpostati - Dashboard Panoramica                                                                                | 1160 |
| Dashboard preimpostati - Dashboard Pipeline                                                                                  | 1161 |
| Dashboard preimpostati - Dashboard Efficacia vendite                                                                         | 1161 |
| Dashboard preimpostati - Dashboard Efficacia marketing                                                                       | 1162 |
| Dashboard preimpostati - Dashboard Servizio                                                                                  | 1162 |
| Utilizzo dei briefing book                                                                                                   | 1162 |
| Creazione dei briefing book                                                                                                  | 1163 |
| Aggiunta di analisi ai briefing book                                                                                         | 1164 |
| Aggiunta di pagine dashboard ai briefing book                                                                                | 1165 |
| Modifica dei briefing book                                                                                                   | 1166 |
| Visualizzazione ed esportazione dei briefing book                                                                            | 1167 |

## 16 Amministrazione di Oracle CRM On Demand

**1169**

|                                                                   |      |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| Processo di amministrazione di Oracle CRM On Demand               | 1177 |
| Utilizzo dei modelli dell'amministratore durante l'impostazione   | 1179 |
| Informazioni sulla registrazione utilizzo in Oracle CRM On Demand | 1179 |
| Amministrazione azienda                                           | 1180 |
| Profilo dell'azienda                                              | 1181 |
| Amministrazione del calendario fiscale                            | 1223 |

|                                                                                                      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Definizione valute                                                                                   | 1228 |
| Impostazione divisioni                                                                               | 1231 |
| Audit azienda                                                                                        | 1238 |
| Gestione avvisi                                                                                      | 1248 |
| Amministrazione delle assegnazioni di servizio                                                       | 1251 |
| Amministrazione indirizzi                                                                            | 1257 |
| Personalizzazione applicazioni                                                                       | 1263 |
| Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record                                          | 1265 |
| Informazioni sulla standardizzazione degli URL                                                       | 1392 |
| Visualizzazione delle pagine Web esterne, dei report e dei dashboard nelle schede                    | 1392 |
| Informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione                                           | 1397 |
| Considerazioni sull'impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione                       | 1398 |
| Processo di impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione                               | 1399 |
| Creazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione                                              | 1400 |
| Tipi di record che supportano i gruppi di valori dell'elenco di selezione e le divisioni             | 1400 |
| Creazione di applet Web globali                                                                      | 1401 |
| Considerazioni importanti per i clienti che utilizzano codice personalizzato in Oracle CRM On Demand | 1403 |
| Caricamento delle estensioni lato client                                                             | 1404 |
| Gestione di aggiunte intestazioni HTML personalizzate                                                | 1406 |
| Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni e dell'intestazione globale                 | 1407 |
| Personalizzazione della home page personale per l'azienda                                            | 1409 |
| Abilitazione di report personalizzati nella home page personale                                      | 1410 |
| Ridenominazione dei tipi di record                                                                   | 1412 |
| Abilitazione di immagini nelle pagine dei dettagli                                                   | 1413 |

|                                                                           |      |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| Caricamento e gestione di set di icone personalizzate                     | 1413 |
| Caricamento e gestione di icone di intestazioni globali personalizzate    | 1414 |
| Aggiunta di tipi di record                                                | 1415 |
| Modifica dell'icona per un tipo di record                                 | 1417 |
| Personalizzazione delle tag di integrazione REST                          | 1417 |
| Creazione di nuovi temi                                                   | 1418 |
| Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi       | 1426 |
| Informazioni su campi, elenchi di selezione e metrica                     | 1427 |
| Informazioni sulle configurazioni degli allegati                          | 1427 |
| Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati | 1430 |
| Gestione utenti e controlli degli accessi                                 | 1432 |
| Gestione utenti                                                           | 1434 |
| Amministrazione automatica partner                                        | 1457 |
| Gestione dei ruoli                                                        | 1462 |
| Gestione profili di accesso                                               | 1478 |
| Gestione personalizzazione                                                | 1495 |
| Gestione registro                                                         | 1497 |
| Gestione dei gruppi                                                       | 1538 |
| Gestione dei territori                                                    | 1543 |
| Modalità di determinazione dei diritti di accesso                         | 1544 |
| Gestione processi aziendali                                               | 1559 |
| Amministrazione di processi                                               | 1560 |
| Configurazione del workflow                                               | 1572 |
| Workflow Monitor                                                          | 1638 |
| Regole dati e assegnazione                                                | 1649 |
| Registrazione modifica                                                    | 1679 |

|                                                                            |      |
|----------------------------------------------------------------------------|------|
| Strumenti di gestione dati                                                 | 1701 |
| Strumenti di importazione ed esportazione                                  | 1701 |
| Pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch                          | 1951 |
| Pagina Coda richieste di assegnazione batch                                | 1954 |
| Pagina Coda di inizializzazione del campo correlato                        | 1955 |
| Informazioni sugli eventi di integrazione                                  | 1956 |
| Creazione delle code degli eventi di integrazione                          | 1957 |
| Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione                    | 1959 |
| Gestione del contenuto                                                     | 1962 |
| Impostazione delle categorie prodotto                                      | 1963 |
| Impostazione dei prodotti dell'azienda                                     | 1963 |
| Impostazione di listini prezzi per PRM                                     | 1965 |
| Impostazione dei listini prezzi per Life Sciences                          | 1969 |
| Gestione degli allegati dell'azienda                                       | 1971 |
| Gestione di immagini nelle pagine dei dettagli                             | 1973 |
| Impostazione degli script di valutazione                                   | 1974 |
| Plugin applicazione                                                        | 1981 |
| Configurazione di Oracle Social Engagement and Monitoring                  | 1981 |
| Processo di integrazione di Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand | 1982 |
| Configurazione delle impostazioni di integrazione di Oracle Social Network | 1982 |
| Configurazione della consegna di e-mail mediante Oracle Eloqua Engage      | 1984 |
| Gestione di Life Sciences                                                  | 1985 |
| Gestione di chiamate Smart                                                 | 1985 |
| Impostazione delle preferenze relative a Life Sciences                     | 1988 |
| Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni                          | 1991 |
| Impostazione dell'invio automatico delle transazioni campioni              | 1993 |
| Oracle CRM On Demand Desktop                                               | 1995 |

---

|                                                                                                            |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Amministrazione dei pacchetti di personalizzazione                                                         | 1995 |
| Impostazione delle posizioni delle versioni dei programmi di installazione di Oracle CRM On Demand Desktop | 1997 |
| Installazione di Oracle CRM On Demand Desktop                                                              | 1997 |
| Expression Builder                                                                                         | 1998 |
| Informazioni su Expression Builder                                                                         | 1998 |
| Uso di Expression Builder                                                                                  | 1999 |
| Informazioni sulle espressioni                                                                             | 2001 |
| Tipi di dati in Expression Builder                                                                         | 2005 |
| Operatori di Expression Builder                                                                            | 2008 |
| Funzioni del Expression Builder                                                                            | 2012 |
| Esempi di Expression Builder                                                                               | 2051 |

## **17 Indice**

**2055**



# 1

## Introduzione

---

Benvenuti in Oracle CRM On Demand, la più efficace soluzione accessibile via Web per la gestione delle relazioni con i clienti. Oracle CRM On Demand consente di gestire tutte le informazioni sulle attività di vendita, assistenza clienti e marketing dell'azienda.

- I professionisti delle vendite possono utilizzare Oracle CRM On Demand per ottimizzare le vendite tramite l'analisi proattiva delle strategie di vendita, la creazione di previsioni più accurate e la condivisione delle informazioni importanti sulle vendite all'interno del team.
- I funzionari dell'assistenza clienti possono utilizzare Oracle CRM On Demand per migliorare la soddisfazione dei clienti e le prestazioni dei servizi tenendo traccia dei clienti, gestendo le richieste di servizio, individuando le opportunità di vendita incrociata e di upselling e fornendo soluzioni alle richieste dei clienti.
- I funzionari del marketing possono utilizzare Oracle CRM On Demand per capitalizzare gli sforzi di marketing tramite la creazione di più lead, l'assegnazione automatica dei lead e la registrazione dei risultati della campagna.
- I dirigenti possono utilizzare Oracle CRM On Demand per gestire tutte le aree aziendali grazie alla capacità di ottenere informazioni approfondite sulle vendite, di risolvere le problematiche aziendali più importanti e di eseguire analisi complesse.

In Oracle CRM On Demand le informazioni sono raggruppate nelle aree principali descritte di seguito.

**Calendario e attività.** Consente di tenere traccia delle attività, incluse le telefonate, gli eventi e gli elenchi delle attività da svolgere.

**Campagne.** Consente di gestire le campagne di marketing e di generare lead qualificati e opportunità.

**Lead.** Consente di tenere traccia dei lead per le nuove opportunità di vendita e di automatizzare il processo di conversione dei lead.

**Account.** Consente di tenere traccia delle aziende con le quali si svolgono attività.

**Contatti.** Consente di tenere traccia delle persone associate ai clienti e alle opportunità.

**Opportunità.** Consente di gestire le opportunità che si prevede generino fatturato.

**Previsioni.** Consente di generare previsioni per il fatturato trimestrale di un progetto sulla base delle opportunità esistenti.

**Richieste di servizio.** Consente di gestire le richieste dei clienti per i prodotti o i servizi.

**Partner.** Consente di tenere traccia delle aziende esterne o dei contatti presso le aziende che vendono o forniscono assistenza per i prodotti appartenenti all'azienda (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Programmi partner.** Consente di tenere traccia dei requisiti e dei vantaggi per le aziende che fanno parte dei programmi partner dell'azienda dell'utente (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Soluzioni.** Consente di rispondere alle domande più comuni o ai problemi relativi ai servizi.

**Analytics.** Consente di accedere ai report e ai dashboard precompilati nel catalogo Analytics nonché di creare report e dashboard.

Le soluzioni specifiche per il settore comprendono inoltre i tipi di record riportati di seguito.

**Veicoli.** Consente di tenere traccia della cronologia servizio e della cronologia vendite dei veicoli (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Rivenditori.** Consente di tenere traccia delle associazioni con i rivenditori (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Eventi.** Consente di gestire gli eventi e gli invitati (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

**Fondi.** Consente di gestire le richieste di fondi, i crediti e le approvazioni (Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Portafogli.** Consente di tenere traccia degli account portafoglio (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

**Nuclei familiari.** Consente di tenere traccia delle informazioni relative a un gruppo di contatti correlati (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

È inoltre possibile visualizzare altri tipi di record a seconda delle soluzioni specifiche del settore implementate.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può rinominare i tipi di record standard, pertanto le etichette delle schede potrebbero risultare diverse. Ad esempio, l'amministratore dell'azienda potrebbe modificare "Account" in "Aziende". Inoltre, può aggiungere tipi di record personalizzati in base alle esigenze.

## Prime operazioni

L'amministratore dell'azienda ha probabilmente già importato i record relativi a clienti, contatti, lead e così via validi a livello aziendale. Seguire queste istruzioni per iniziare a utilizzare l'applicazione in brevissimo tempo.

- [Accesso come nuovo utente \(a pagina 29\)](#)
- [Aggiornamento dei dati personali \(a pagina 778\)](#)
- [Visualizzazione delle schede \(a pagina 795\)](#)
- [Importazione di contatti \(a pagina 308\)](#)
- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento dei record ai clienti \(a pagina 286\)](#)

**SUGGERIMENTO:** fare clic sul collegamento della Guida in qualsiasi pagina per visualizzare le informazioni su procedure, concetti e linee guida specifiche per il tipo di record sul quale si sta lavorando. Da qualsiasi finestra della Guida è possibile accedere alla versione PDF del contenuto della Guida per stampare un intervallo di argomenti o l'intero contenuto.

### Nota per i nuovi utenti:

- L'amministratore può impostare alcuni messaggi di avviso da visualizzare in finestra distinte quando si accede a Oracle CRM On Demand. Se durante la procedura di accesso vengono visualizzate finestre di avviso, per poter interagire con Oracle CRM On Demand sarà necessario chiudere le finestre visualizzate facendo clic su OK in ognuna di esse. Per ulteriori informazioni sulle finestre popup degli avvisi, vedere [Revisione degli avvisi \(a pagina 45\)](#).
- Se le impostazioni del campo Notifica attività a livello di utente o di azienda consentono di ricevere promemoria popup, quando si esegue l'accesso a Oracle CRM On Demand nella finestra Promemoria attività vengono visualizzati i promemoria scaduti per le attività di cui si è proprietari o per le quali si è inclusi nell'elenco degli utenti. Se, quando si esegue l'accesso, vengono visualizzate finestre di avviso, è necessario



chiuderle per poter interagire con la finestra popup Promemoria attività. Per ulteriori informazioni sulla finestra popup Promemoria attività, vedere [Informazioni sui promemoria attività \(a pagina 210\)](#).

- alcuni report vengono aggiornati durante la notte e di conseguenza è possibile che alcuni dati non siano disponibili nei report per un periodo di 24 ore dal momento dell'accesso. Ad esempio, i report che compaiono nelle home page per i clienti, i contatti e le opportunità non presenteranno dati fino al termine di tale periodo iniziale.
- Inoltre, è possibile che non siano visualizzabili le previsioni, poiché i loro record vengono generati una volta alla settimana o una volta al mese. Quando vengono generate le previsioni, il sistema controlla vari campi nei record per determinare quali informazioni debbano essere incluse nei calcoli delle previsioni. Di conseguenza, i record delle previsioni non verranno visualizzati fino al termine del periodo specificato e finché non esistono dati da includere nella previsione.

### Informazioni sull'utilizzo di altre applicazioni

Altre applicazioni in esecuzione in background potrebbero interferire con Oracle CRM On Demand. Ad esempio, i programmi per bloccare i popup potrebbero bloccare il mouse. Se si verificano situazioni inconsuete, assicurarsi che queste applicazioni *non* siano in esecuzione:

- Programmi di controllo virus
- Java Runtime Environment esterni
- Programmi che bloccano i popup
- Barre degli strumenti esterne per il browser

**NOTA:** verificare che le impostazioni del browser consentano l'esecuzione di JavaScript e la visualizzazione di finestre di dialogo popup.

## Accesso come nuovo utente

Per accedere come nuovo utente a Oracle CRM On Demand, è necessario disporre di un URL per Oracle CRM On Demand e di una password temporanei. Oracle CRM On Demand invia queste informazioni all'utente tramite e-mail, in due messaggi:

- il primo messaggio e-mail contiene l'URL temporaneo da utilizzare per effettuare il primo accesso a Oracle CRM On Demand.
- Il secondo messaggio e-mail contiene la password temporanea.

In base alla modalità di impostazione dell'account utente da parte dell'amministratore dell'azienda, il messaggio e-mail contenente la password temporanea potrebbe contenere anche l'ID utente.

**NOTA:** l'ID di accesso utente viene visualizzato nella pagina di Oracle CRM On Demand dopo il primo accesso. Sebbene non sia richiesto la prima volta che si accede a Oracle CRM On Demand, l'ID utente è necessario per accedere a Oracle CRM On Demand le volte successive. Pertanto, si consiglia di annotare l'ID di accesso utente come riferimento per il futuro.

Quando si accede per la prima volta, viene richiesto di impostare alcune domande di sicurezza. Prendere nota delle domande e delle risposte di sicurezza impostate. Se in seguito si dimentica la password, verrà chiesto di rispondere alle domande di sicurezza per ottenerne la reimpostazione. Per ulteriori informazioni sulla reimpostazione della password, vedere [Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password \(a pagina 192\)](#).

È possibile modificare le domande di sicurezza in qualsiasi momento in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione delle domande di sicurezza \(a pagina 792\)](#).

### Per accedere come nuovo utente

- 1 Fare clic sull'URL di Oracle CRM On Demand ricevuto in un messaggio e-mail.
- 2 Nella pagina di accesso, immettere la password temporanea ricevuta nel messaggio e-mail.

- 3 Annotare l'ID di accesso utente, visualizzato nel campo ID di accesso utente nella pagina Aggiornamento password.
- 4 Nella pagina Aggiornamento password, immettere una nuova password a scelta nel campo Nuova password, quindi immetterla nuovamente nel campo Verifica nuova password.

**SUGGERIMENTO:** annotare la password per evitare di dover ripetere questo task.

- 5 Nella pagina Le mie domande di sicurezza, selezionare le domande che si desidera utilizzare come domande di sicurezza, quindi immettere la risposta per ogni domanda.

Il numero di domande di sicurezza da impostare è determinato dall'amministratore dell'azienda.

**NOTA:** annotare le domande e le risposte di sicurezza impostate.

- 6 Salvare le domande di sicurezza.

In La mia home page vengono visualizzate le informazioni necessarie per iniziare a utilizzare Oracle CRM On Demand. Le schede e le funzioni presenti per impostazione predefinita dipendono dal ruolo assegnato all'utente dall'amministratore dell'azienda.

## Informazioni sull'interfaccia

L'interfaccia di Oracle CRM On Demand è basata su una pagina Web. Se si ha familiarità con il Web, anche l'aspetto dell'interfaccia utente risulterà familiare. Tutte le pagine di Oracle CRM On Demand condividono la stessa struttura di interfaccia di base.

**SUGGERIMENTO:** nel browser Internet Explorer si ottengono prestazioni migliori se si deseleziona la casella di controllo dell'opzione Non salvare su disco le pagine codificate. Se questa opzione è selezionata, il codice JavaScript non viene inserito nella cache e deve essere scaricato ogni volta. In Internet Explorer versione 6 e successive questa opzione è disponibile nel menu Strumenti. Dal menu Strumenti, selezionare Opzioni Internet, quindi Avanzate.

### Modalità in cui i temi e gli stili tema determinano l'aspetto dell'interfaccia utente

In Oracle CRM On Demand il colore di sfondo, il colore dei collegamenti ipertestuali, il colore del testo, lo stile delle schede e così via visualizzati nell'interfaccia utente vengono determinati dal tema in uso. In Oracle CRM On Demand sono disponibili due stili tema: lo stile Classico e lo stile Moderno. Se generalmente si utilizza un tablet PC per utilizzare Oracle CRM On Demand, uno stile tema Moderno può risultare più appropriato e coerente con le interfacce utente di altre applicazioni presenti sul tablet PC. Ad esempio, nei temi che dispongono dello stile Moderno, le schede che si utilizzano per accedere alle home page dei tipi di record vengono rappresentate come pulsanti. Sono disponibili diversi temi predefiniti, alcuni nello stile Classico e altri nello stile Moderno. Inoltre, l'amministratore può creare temi personalizzati in entrambi gli stili.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte alcune differenze nell'aspetto e nella funzionalità dell'interfaccia utente utilizzando stili tema diversi.

**NOTA:** le istruzioni fornite nella Guida in linea in genere riflettono la funzionalità riscontrabile nei temi con lo stile Classico.

| Area interfaccia utente  | Stile Classico                                                                                                                                                                              | Stile Moderno                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Barra delle azioni: menu | L'icona Barra delle azioni (tre linee orizzontali) viene visualizzata immediatamente a sinistra delle schede nella pagina di Oracle CRM On Demand. Per mostrare o nascondere la barra delle | L'icona Barra delle azioni (tre linee orizzontali) viene visualizzata nell'intestazione globale di ogni pagina di Oracle CRM On Demand. Per mostrare o nascondere la barra delle azioni, fare clic sull'icona Barra delle azioni. |

| Area interfaccia utente                                                    | Stile Classico                                                                                                                                     | Stile Moderno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                            | azioni, fare clic sull'icona Barra delle azioni.                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Icone Espandi e Comprimi nella barra delle azioni e nelle pagine Dettaglio | Per espandere una sezione, fare clic sull'icona più (+) accanto al titolo della sezione. Per comprimere la sezione, fare clic sull'icona meno (-). | Per espandere o comprimere una sezione, fare clic sul titolo della sezione o sulle frecce accanto ad esso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Intestazione globale                                                       | Non applicabile                                                                                                                                    | <p>L'amministratore determina gli elementi disponibili nell'intestazione globale. Ad esempio, è possibile che venga visualizzata un'icona che consente di aprire la sezione Cerca della barra delle azioni.</p> <p>Nell'applicazione standard è possibile accedere alla sezione Crea utilizzando l'icona più (+) nell'intestazione globale. Tuttavia, a seconda di come l'amministratore imposta l'intestazione globale, si può notare un'icona diversa per la sezione Crea. Per aprire l'elenco dei tipi di record che è possibile creare, fare clic sull'icona per la sezione Crea. Utilizzare le frecce su e giù per trovare il tipo di record desiderato, quindi fare clic sul nome del tipo di record. Se si desidera chiudere l'elenco senza selezionare un tipo di record, fare clic sulla pagina esterna al menu. In alternativa, è possibile visualizzare l'elenco dei tipi di record posizionando il puntatore del mouse sull'icona per la sezione Crea e chiuderlo spostando il puntatore dall'elenco, senza selezionare alcun tipo di record.</p> |

| Area interfaccia utente                                        | Stile Classico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Stile Moderno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Collegamenti globali                                           | <p>I collegamenti globali presenti nella parte superiore di ogni pagina consentono di effettuare le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ accedere a risorse come la Guida in linea e la pagina Elementi eliminati;</li> <li>■ accedere alle pagine in cui è possibile configurare e personalizzare Oracle CRM On Demand;</li> <li>■ uscire.</li> </ul> <p>I collegamenti globali alle informazioni su Oracle CRM On Demand, come le informazioni sui servizi, vengono visualizzati nella parte inferiore di ogni pagina.</p> <p>L'amministratore determina i collegamenti globali disponibili per gli utenti.</p> | <p>I collegamenti globali e il pulsante Esci sono disponibili in un menu sotto il nome utente, nell'angolo in alto a destra di ogni pagina. Per visualizzare il menu, fare clic o posizionare il puntatore sul nome utente. L'amministratore determina i collegamenti globali disponibili per gli utenti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Collegamenti alle informazioni correlate e visualizzazione HUD | <p>Se la funzionalità Visualizzazione HUD è attivata e la casella di controllo Supporta impostazioni visualizzazione HUD è selezionata nel tema, i collegamenti alle sezioni di informazioni correlate delle pagine Dettagli sono disponibili nella visualizzazione HUD nella parte inferiore della finestra del browser.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Se la funzionalità Visualizzazione HUD è attivata e la casella di controllo Supporta impostazioni visualizzazione HUD è selezionata nel tema, i collegamenti alle sezioni di informazioni correlate delle pagine Dettagli sono disponibili nella visualizzazione HUD nella parte inferiore della finestra del browser.</p> <p>A destra della pagina Dettagli vengono forniti i pulsanti per consentire di passare direttamente alle sezioni di informazioni correlate della pagina. Se sono disponibili più pulsanti che possono essere visualizzati contemporaneamente, è possibile utilizzare le frecce fornite per visualizzare gli altri pulsanti disponibili. Per passare a una sezione di informazioni correlate, fare clic sul pulsante di tale sezione.</p> <p>I pulsanti per le sezioni di informazioni correlate sono sempre disponibili, anche se la funzionalità Visualizzazione HUD non è attivata e la casella di controllo Supporta impostazioni visualizzazione HUD non è selezionata nel tema.</p> |

| Area interfaccia utente                                                   | Stile Classico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Stile Moderno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Schede per l'accesso alle home page dei record e alla home page personale | <p>Le schede possono avere bordi arrotondati o dritti oppure possono essere impilate in modo da sovrapporsi. Se nel layout sono presenti più schede di quante possano rientrare nella pagina della finestra del browser in uso, viene visualizzata una freccia accanto all'ultima scheda a destra. Se si fa clic sulla freccia, viene visualizzato un elenco da cui è possibile selezionare qualsiasi scheda disponibile ma non attualmente visibile nella finestra del browser.</p> <p><b>NOTA:</b> se la larghezza della finestra del browser in uso è inferiore a 1024 pixel e alcune schede disponibili non vengono visualizzate, nella parte inferiore della pagina compare una barra di scorrimento che consente di scorrere fino alla freccia che apre l'elenco delle schede disponibili.</p> | <p>Le schede vengono visualizzate come pulsanti. Se nel layout sono presenti più pulsanti di quanti possano rientrare nella pagina della finestra del browser in uso, è possibile utilizzare le frecce fornite per visualizzare gli altri pulsanti disponibili. Ad esempio, se sono disponibili 15 pulsanti ma solo sei rientrano nella pagina, è possibile fare clic sulla freccia verso destra per visualizzare il secondo insieme di sei pulsanti e fare clic di nuovo per visualizzare i pulsanti restanti. Ogni volta che si effettua lo scorrimento, viene visualizzato un insieme completo di pulsanti, pertanto in questo esempio vengono visualizzati inizialmente i primi sei pulsanti, successivamente i pulsanti dal settimo al dodicesimo e infine i pulsanti dal decimo al quindicesimo. È possibile fare clic sulla freccia verso sinistra per tornare ai pulsanti precedenti, sei pulsanti alla volta.</p> |

Di seguito sono elencate alcune altre differenze di aspetto degli stili di tema:

- Alcune icone sono diverse negli stili di tema Classico e Moderno. Ad esempio, nei temi associati allo stile Classico viene utilizzata un'icona freccia su per indicare i task con la priorità più alta all'interno degli elenchi di task. Nei temi con stile Moderno viene invece utilizzata un'icona punto esclamativo.
- Negli stili di tema sono presenti differenze di aspetto anche nelle pagine Calendario. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni su calendari e stili di tema \(a pagina 197\)](#).

### Informazioni sui temi predefiniti e tablet

È possibile selezionare due temi nel profilo personale, un tema predefinito e un tema tablet. Il tema predefinito viene usato in modo automatico quando si accede a Oracle CRM On Demand con un PC o un computer laptop. Il tema tablet viene usato in modo automatico quando si accede a Oracle CRM On Demand utilizzando un tablet o un altro dispositivo con schermo tattile, a condizione che il tablet o il dispositivo venga rilevato da Oracle CRM On Demand. Se non si seleziona un tema predefinito e un tema tablet nel profilo personale, verranno usati i temi specificati per il proprio ruolo utente; se non sono stati specificati temi per il ruolo utente, verranno usati i temi specificati per l'azienda. Se non si specifica un tema tablet in alcun livello, verrà usato il tema predefinito. Per informazioni sulla selezione dei temi, vedere [Impostazione del tema \(a pagina 789\)](#).

### Informazioni sul passaggio dal tema predefinito al tema tablet e viceversa

Un collegamento globale consente di alternare il tema predefinito e il tema tablet se entrambe le condizioni seguenti sono vere:

- un tema tablet è stato specificato nel profilo personale, per il ruolo utente o a livello aziendale;
- il tema predefinito e il tema tablet specificato sono diversi.

Dopo il passaggio, il nuovo tema viene usato ogni volta che si accede a Oracle CRM On Demand dallo stesso browser nello stesso computer, a condizione che si utilizzi lo stesso account utente definito nel computer. Se tuttavia si accede con un account utente diverso nello stesso computer e quindi si accede a Oracle CRM On Demand, il tema predefinito o il tema tablet verrà usato nel modo appropriato per il computer. Analogamente, se si accede a Oracle CRM On Demand dallo stesso computer utilizzando un browser diverso o si accede da un computer diverso, il tema predefinito o il tema tablet verrà usato nel modo appropriato per il computer.

## Barra delle azioni

L'amministratore dell'azienda assegna un layout barra delle azioni a ogni ruolo utente. Inoltre, può rendere non disponibile la barra delle azioni per il ruolo utente di cui si è assegnatari.

Se è disponibile per il ruolo utente di cui si è assegnatari, la barra delle azioni viene visualizzata per impostazione predefinita sul lato sinistro di tutte le pagine di Oracle CRM On Demand. È possibile nascondere e mostrare la barra delle azioni a seconda delle esigenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni su come mostrare o nascondere la barra delle azioni \(a pagina 42\)](#).

La barra delle azioni può contenere tutte le sezioni riportate di seguito o solo alcune di esse.

### Centro messaggi

La sezione Centro messaggi contiene le proprie note, le note ricevute da altri utenti e le note aggiunte ai record a cui si effettua la sottoscrizione. Per ulteriori informazioni sul Centro messaggi, vedere [Gestione del Centro messaggi \(vedere Utilizzo del Centro messaggi a pagina 47\)](#).

Il Centro messaggi viene visualizzato solo se Centro messaggi è abilitato per il profilo dell'azienda.

### Cerca

La sezione Cerca consente di trovare record esistenti. Ad esempio, prima della creazione di un record è possibile eseguire una ricerca per determinare se il record già esiste, riducendo in tal modo la presenza di record duplicati. Per istruzioni sull'utilizzo della sezione Cerca, vedere [Ricerca di record nella barra delle azioni \(a pagina 92\)](#).

### Crea

Nella sezione Crea è possibile aprire un modulo per aggiungere un nuovo record. Il modulo funziona in modo indipendente dalle pagine Web principali, consentendo all'utente di mantenere la propria posizione nell'applicazione.

Ad esempio, è possibile creare un'opportunità dalla sezione Crea della barra delle azioni mentre si aggiornano le informazioni di un cliente nella sezione principale della pagina di Oracle CRM On Demand. Quando si espande la sezione Crea della barra delle azioni e si fa clic su Opportunità, viene visualizzato un modulo. Immettere le necessarie informazioni per l'opportunità nel modulo e salvare il record. La nuova opportunità verrà salvata nel database e sarà possibile continuare ad aggiornare le informazioni del cliente. Per istruzioni sull'uso della sezione Crea, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#).

### Visualizzati di recente

La sezione Visualizzati di recente fornisce collegamenti ai 10 record visualizzati, modificati o creati più di recente, inclusi i record di sessioni precedenti. Se si espande la pagina dei dettagli di un record, il record viene inserito nella sezione Visualizzati di recente.

Questa funzione agevola l'accesso ai record attivi. Se si elimina un record, questo viene rimosso dall'elenco Visualizzati di recente. Se un altro utente elimina un record, questo rimane nell'elenco Visualizzati di recente e se si seleziona il record, compare un messaggio che segnala che il collegamento non esiste più.

**NOTA:** se per uscire da Oracle CRM On Demand si chiude la finestra del browser invece di fare clic sul collegamento Esci, quando ci si ricollegherà a Oracle CRM On Demand i record visualizzati nel corso dell'ultima sessione potrebbero non apparire nella sezione Visualizzati di recente della barra delle azioni. Si consiglia di usare sempre il collegamento Esci per uscire da Oracle CRM On Demand.

### Record preferiti

La sezione Record preferiti fornisce collegamenti ai record contrassegnati come preferiti. Questa funzione consente di accedere in modo rapido ai record usati più spesso. La sezione Record preferiti della barra delle azioni può contenere fino a 10 record alla volta. Per visualizzare l'elenco completo dei preferiti è possibile fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Quando si fa clic sul collegamento Mostra elenco completo, viene aperta la pagina Record preferiti, in cui è possibile gestire i record preferiti. È possibile disporre di un massimo di 100 record nei preferiti. Per ulteriori informazioni sulla pagina Record preferiti, vedere [Pagina Record preferiti \(a pagina 128\)](#).

#### ■ Elenchi preferiti

La sezione Elenchi preferiti fornisce collegamenti agli elenchi contrassegnati come preferiti. Questa funzione consente di accedere in modo rapido agli elenchi usati più spesso. La sezione Elenchi preferiti della barra delle azioni può contenere fino a 10 elenchi alla volta. Per visualizzare l'elenco completo dei preferiti è possibile fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Quando si fa clic sul collegamento Mostra elenco completo, viene aperta la pagina Elenchi preferiti, in cui è possibile gestire gli elenchi preferiti. È possibile disporre di un massimo di 100 elenchi nei preferiti. Per ulteriori informazioni sulla pagina Elenchi preferiti, vedere [Pagina Elenchi preferiti \(a pagina 148\)](#).

**SUGGERIMENTO:** è possibile aggiungere elenchi agli elenchi preferiti facendo clic sull'icona **Aggiungi a preferiti** visualizzata accanto al nome dell'elenco nella pagina **Gestione elenchi** e nella barra del titolo della pagina di elenco.

#### ■ Calendario

Questa sezione contiene un calendario con la data corrente evidenziata. Quando si fa clic su una data nel calendario, viene visualizzata la pagina Calendario giornaliero per quella data. La sezione Calendario non viene visualizzata per impostazione predefinita, ma è possibile aggiungerla alla barra delle azioni nel layout personale. Per modificare la barra delle azioni nel layout personale, fare clic sul collegamento globale **Le mie impostazioni**, quindi su **Layout personale** e infine su **Layout barra delle azioni**.

#### ■ Applet Web personalizzati

L'amministratore dell'azienda può creare applet Web che possono essere aggiunte alla barra delle azioni per la visualizzazione del contenuto Web HTML (ad esempio questionari, video) e dei feed RSS. Per ulteriori informazioni sulle applet Web personalizzate, vedere [Informazioni sulle applet Web personalizzate \(a pagina 1340\)](#).

È possibile espandere o comprimere le sezioni della barra delle azioni. Le impostazioni della barra delle azioni vengono conservate quando ci si sposta in Oracle CRM On Demand. Se ad esempio si nasconde la barra delle azioni, le impostazioni relative alle sezioni che vi sono contenute persistono anche se la barra delle azioni è nascosta e sono disponibili se si mostra di nuovo la barra delle azioni.

Se il proprio ruolo utente include il privilegio appropriato, è possibile modificare il layout della barra delle azioni tramite il collegamento globale **Le mie impostazioni**. È possibile visualizzare o nascondere qualsiasi sezione della barra delle azioni resa disponibile dall'amministratore dell'azienda nel layout dalla barra delle azioni per il ruolo utente, comprese le applet Web. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della barra delle azioni \(a pagina 805\)](#).

### Schede Tipo di record

Nella parte superiore di ciascuna pagina sono presenti delle schede che consentono di aprire le home page per i tipi di record di livello superiore disponibili. Ad esempio, se si fa clic sulla scheda **Contatti**, viene aperta la home page **Contatti**. Il numero di schede visualizzate dipende dalle dimensioni e dalla risoluzione della finestra del browser in uso e dal numero di schede presenti nel layout delle schede. Per ulteriori informazioni sul layout delle schede, vedere [Visualizzazione delle schede \(a pagina 795\)](#).

### Sezioni

Ogni pagina contiene aree denominate *sezioni*. Tali sezioni raccolgono le informazioni importanti per i tipi di record che si stanno utilizzando.



Ad esempio, nella home page Account vengono visualizzate le sezioni per Elenchi account, Task account, Account modificati di recente e Grafico analisi account.

Ogni sezione può contenere i seguenti tipi di informazioni:

- **Elenchi.** Mostra i record in righe.
- **Moduli.** Mostra i campi dei record in un modulo.
- **Diagrammi/grafici.** Mostra le informazioni in una vasta gamma di diagrammi e grafici.

Nelle pagine Dettaglio è possibile espandere o comprimere tutto il modulo e le singole sezioni. Ciò risulta utile per evitare di scorrere eccessivamente la visualizzazione e anche per nascondere le informazioni a cui non si è interessati. Per ridurre un modulo o una sezione, fare clic sull'icona meno (-). Per espanderli, fare clic sull'icona più (+). I pulsanti di ogni sezione rimangono visibili anche se si comprime una sezione. Lo stato di espansione o di compressione viene mantenuto nelle varie sessioni.

Le pagine Elenco e Modifica non dispongono della funzionalità di espansione e compressione.

### Messaggi di errore e testo della Guida su schermo

Quando vengono visualizzati, i messaggi di errore sono indicati dalla seguente icona:



Il testo della Guida su schermo è indicato dalla seguente icona:



### Testo di descrizione comandi a livello di campo

L'amministratore ha la facoltà di aggiungere il testo di descrizione comandi per i campi. Se il testo di descrizione comandi è disponibile per un campo, l'etichetta di testo per il campo viene sottolineata con una linea punteggiata nelle pagine dei dettagli e di modifica dei record, nonché nelle intestazioni di colonna nelle pagine Elenco e nelle sezioni di informazioni correlate nella pagine dei dettagli dei record, come mostrato nell'esempio seguente:

Account Name  
.....

Per visualizzare il testo di descrizione comandi, spostare il puntatore del mouse sull'etichetta del campo. Per ulteriori informazioni sul testo di descrizione comandi, vedere [Panoramica di Oracle CRM On Demand pagina per pagina \(a pagina 38\)](#).

### Barra di testo a scorrimento

È possibile che venga visualizzata una barra di testo a scorrimento nella parte inferiore di ogni pagina in Oracle CRM On Demand. Questa barra di testo viene utilizzata per visualizzare gli avvisi creati dall'amministratore. Per ulteriori informazioni sulla barra di testo a scorrimento e gli avvisi, vedere [Revisione degli avvisi \(a pagina 45\)](#).

### Collegamenti globali

In ciascuna pagina di Oracle CRM On Demand i collegamenti globali disponibili nella parte superiore della pagina consentono di accedere a determinate risorse e al profilo personale, in cui è possibile personalizzare le impostazioni, i layout di pagina e così via. Nella tabella riportata di seguito viene descritta l'azione eseguita quando si fa clic su ciascun collegamento standard. L'amministratore dell'azienda può aggiungere collegamenti personalizzati nelle pagine di Oracle CRM On Demand nonché nascondere alcuni collegamenti standard.

| Collegamento                                   | Azione                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Passa a tema predefinito o Passa a tema tablet | Consente di passare dal tema predefinito al tema tablet e viceversa. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sui temi predefiniti e tablet in questo argomento. |



| Collegamento          | Azione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Formazione e supporto | <p>Aprire la home page Formazione e supporto, che consente di accedere a una vasta gamma di risorse per la formazione e il supporto, tra cui la pianificazione di webinar Oracle CRM On Demand gratuiti e altri corsi di formazione.</p> <p>In questa pagina è possibile creare una richiesta di servizio. Accertarsi di disporre delle informazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualsiasi messaggio di errore visualizzato nella finestra</li> <li>■ Una descrizione del problema, inclusi i passi intrapresi al momento del suo verificarsi</li> </ul> |
| Amministrazione       | Aprire le pagine in cui gli amministratori possono personalizzare l'applicazione. Il collegamento è disponibile solo per gli utenti con un ruolo con privilegi di amministratore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Le mie impostazioni   | Aprire la home page personale in cui è possibile aggiornare il profilo personale e modificare il layout della pagina.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Elementi eliminati    | Aprire la pagina Elementi eliminati in cui è possibile visualizzare e ripristinare gli elementi eliminati negli ultimi 30 giorni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Guida                 | Aprire la Guida in linea sul primo argomento, visualizzare il sommario e mostrare la scheda Ricerca per individuare le informazioni nei file della Guida. Da qualsiasi finestra della Guida, è possibile accedere alla versione PDF del contenuto della Guida per stampare un intervallo di argomenti o l'intero contenuto.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Esci                  | Chiude Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### Collegamenti aggiuntivi

In ogni pagina sono inoltre presenti numerosi collegamenti, visualizzati alla destra del nome della pagina. Nella tabella riportata di seguito viene descritta l'azione corrispondente a ogni collegamento.

| Collegamento           | Azione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modifica layout        | (Solo home page e pagine Dettaglio). Se il proprio ruolo utente dispone dei privilegi appropriati, il collegamento Modifica layout visualizza le pagine in cui è possibile aggiungere, riordinare o nascondere le sezioni della pagina che si sta visualizzando. Nelle pagine Dettaglio è inoltre possibile nascondere alcuni campi e riordinare i campi nella pagina. Per ulteriori informazioni sulla modifica del layout di pagina, vedere <a href="#">Modifica dei layout delle home page (a pagina 804)</a> e <a href="#">Modifica del layout della pagina Dettaglio (a pagina 795)</a> . |
| Guida                  | Aprire un argomento della Guida in linea specifico per una determinata pagina o procedura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Versione per la stampa | Aprire una pagina separata in cui è possibile stampare i dati della pagina. Il collegamento Versione per la stampa è disponibile in tutte le pagine, ad eccezione delle pagine Modifica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Panoramica di Oracle CRM On Demand pagina per pagina

Oracle CRM On Demand dispone di varie pagine Web per ogni tipo di record (Clienti, Contatti e così via).

### Home page

Nella maggior parte delle home page vengono riportati i task correlati ai tipi di record corrispondenti alla pagina specifica, ad esempio task correlati al cliente. In genere, vengono visualizzati anche elenchi filtrati definiti dall'amministratore nonché un diagramma analitico relativo al proprio lavoro. Le home page contengono anche widget Web, feed RSS e altri contenuti Web, a seconda delle impostazioni dell'amministratore dell'azienda.

Dalla home page è possibile passare ad altre pagine per gestire i vari tipi di informazioni.

### Pagine Elenco

Le pagine Elenco mostrano il sottoinsieme di record in base all'elenco selezionato dalla home page. Nelle pagine Elenco è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Ordinare i record.
- Rivedere più record contemporaneamente.
- Trovare un record da rivedere, eliminare o aggiornare.
- Aggiornare i campi della pagina Elenco online, se la funzionalità di modifica online è abilitata.
- Aprire la pagina Dettagli di un record nel riquadro record e aggiornare i dettagli del record senza uscire dalla pagina Elenco, se il riquadro record è disponibile nella pagina Elenco.
- Creare nuovi record.
- Aggiungere l'elenco agli elenchi preferiti facendo clic sull'icona Aggiungi ai preferiti sul lato destro della barra del titolo nella pagina Elenco.
- Rimuovere l'elenco dagli elenchi preferiti facendo clic sull'icona Rimuovi dai preferiti sul lato destro della barra del titolo nella pagina Elenco.
- Aggiungere un record ai record preferiti facendo clic sull'icona Aggiungi ai preferiti nella riga del record.
- Rimuovere un record dai record preferiti facendo clic sull'icona Rimuovi dai preferiti nella riga del record.
- Limitare l'elenco nella pagina Elenco se l'icona Attiva/disattiva il riquadro Limita elenco è disponibile. Per ulteriori informazioni, vedere [Come restringere gli elenchi nelle pagine Elenco \(a pagina 143\)](#).
- Per modificare l'ordine delle colonne nell'elenco, trascinare le intestazioni delle colonne nella posizione desiderata.

È inoltre possibile utilizzare il menu a livello di record accanto a ogni nome di record per eseguire diverse azioni sui record elencati, incluse alcune o tutte le operazioni riportate di seguito.

- Aprire la pagina Modifica per il record (selezionando l'opzione Modifica), in cui è possibile modificare tutti i campi sul record.
- Creare un nuovo record copiando quello esistente. L'amministratore dell'azienda determina quali valori di campo vengono copiati automaticamente sul nuovo record.
- Eliminare un record.

A seconda dell'impostazione dell'azienda e del proprio profilo utente, le intestazioni delle colonne nelle pagine Elenco potrebbero rimanere sempre visibili quando si scorre una pagina di record verso il basso. Questa funzione può essere attivata o disattivata a livello di azienda, ma è possibile eseguire l'override dell'impostazione Blocca intestazione colonna elenco nel proprio profilo personale. Per informazioni sulla modifica dell'impostazione Blocca intestazione colonna elenco nel proprio profilo personale, vedere [Aggiornamento dei dati personali \(a pagina 778\)](#).

**NOTA:** se il testo di descrizione comandi è disponibile per un campo, l'etichetta di testo per il campo viene sottolineata con una linea punteggiata nelle intestazioni di colonna nelle pagine Elenco.

### Pagine Gestione elenchi

Le pagine Gestione elenchi mostrano gli elenchi filtrati standard e gli elenchi creati dall'utente per uso personale o dal responsabile per l'uso da parte dei dipendenti. Nelle pagine Gestione elenchi è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Eliminare un elenco.
- Rivedere l'intero elenco di elenchi filtrati.
- Modificare un elenco creato dall'utente o dai responsabili oppure avviare il processo di creazione di un altro elenco filtrato.
- Selezionare elenchi da aggiungere alla sezione Elenchi preferiti nella barra delle azioni.

## Pagine Dettagli

In una pagina Dettagli vengono visualizzate le informazioni relative a un record. Nella parte superiore della pagina vengono visualizzati i campi del record. Se la modifica in linea è abilitata, è possibile aggiornare questi campi in linea. A seconda dell'impostazione del proprio ruolo utente, è possibile personalizzare il layout dei campi della pagina dei dettagli dei record. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettagli](#) (vedere [Modifica del layout della pagina Dettagli](#) a pagina 795).

## Etichette di campo e testo di descrizione comandi

A seconda della modalità di impostazione dei campi da parte dell'amministratore, è possibile etichettare un campo visualizzato nella pagina Dettagli di un record con un'etichetta di testo o con un'icona che ne indica lo scopo. Ad esempio, un campo in cui immettere un numero di telefono cellulare può essere etichettato con l'etichetta di testo *Numero telefono cellulare* oppure con un'icona che rappresenta un telefono cellulare. L'azienda può inoltre impostare un campo in modo che non venga mostrata alcuna etichetta.

L'amministratore ha la facoltà di aggiungere il testo di descrizione comandi per i campi. Se il testo di descrizione comandi è disponibile per un campo, l'etichetta di testo per il campo viene sottolineata con una linea punteggiata nelle pagine dei dettagli e di modifica dei record, nonché nelle intestazioni di colonna nelle pagine Elenco e nelle sezioni di informazioni correlate nella pagina dei dettagli dei record, come mostrato nell'esempio seguente:

**Account Name**  
.....

A seconda delle modalità di etichettatura di un campo e della disponibilità del testo di descrizione comandi per il campo, il testo di descrizione comandi viene mostrato come riportato di seguito.

- **Etichette di testo dei campi.** Se il testo di descrizione comandi è disponibile per il campo, viene visualizzato quando si sposta il puntatore del mouse sull'etichetta di testo del campo.
- **Etichette delle icone dei campi.** Se il testo di descrizione comandi non è disponibile per il campo, viene visualizzato il nome del campo quando si sposta il puntatore del mouse sull'icona. Se il testo di descrizione comandi è disponibile per il campo, viene visualizzato quando si sposta il puntatore del mouse sull'icona.
- **Campi senza etichetta.** Il testo di descrizione comandi non viene mostrato.

## Immagini nelle pagine dei dettagli

Per determinati tipi di record, l'amministratore dell'azienda può specificare che nelle pagine Dettaglio dei record è possibile visualizzare un'immagine. Quando l'amministratore specifica che è possibile visualizzare un'immagine nella pagina Dettaglio di un record, un segnaposto appare in alto a sinistra della pagina Dettaglio ed è possibile caricare l'immagine che si desidera visualizzare. Non è possibile modificare la posizione dell'immagine sulla pagina. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione di immagini nelle pagine Dettaglio dei record](#) (vedere [Visualizzazione di immagini nelle pagine Dettaglio dei record](#) a pagina 75).

## Sezioni di informazioni correlate

Nella parte inferiore di una pagina Dettagli di un record, è possibile accedere alle sezioni di informazioni correlate contenenti gli elenchi dei record collegati al record principale. A seconda della configurazione in uso, le sezioni di informazioni correlate vengono visualizzate sotto forma di elenchi o schede. Nell'applicazione standard, ogni elenco di informazioni correlate contenente record collegati nella pagina Dettaglio può mostrare fino a cinque

record di un tipo specifico. Negli elenchi dei record collegati è possibile effettuare alcune o tutte le operazioni riportate di seguito, a seconda del tipo di record e delle impostazioni a livello di accesso per il tipo di record.

- Aprire l'elenco completo dei record correlati di un determinato tipo.
- Collegare record aggiuntivi al record principale.
- Creare nuovi record collegati al record principale.
- Rivedere i record già collegati.
- Modificare alcuni campi dei record collegati al record principale se si è attivata la modifica in linea.
- Per modificare l'ordine delle colonne nell'elenco, trascinare le intestazioni delle colonne nella posizione desiderata.

Se il ruolo utente dispone del privilegio Personalizza formato di visualizzazione informazioni correlate, è possibile scegliere di visualizzare le sezioni di informazioni correlate sotto forma di elenchi o schede impostando l'opzione Formato informazioni correlate nel profilo personale. Se il campo Formato informazioni correlate del proprio profilo personale è vuoto, viene utilizzata l'impostazione per il ruolo utente; se il campo Formato informazioni correlate del ruolo utente è vuoto, viene utilizzata l'impostazione prevista per l'azienda.

Se le sezioni di informazioni correlate vengono visualizzate sotto forma di schede e se nel profilo azienda è selezionata la casella di controllo Abilita vista migliorata per le schede, in tali sezioni sono disponibili ulteriori funzionalità dell'elenco, quali ordinamento, filtro e ricerca. Inoltre, l'amministratore può facoltativamente impostare un filtro predefinito per un elenco di record in una sezione di informazioni correlate. Per ulteriori informazioni sulla vista migliorata per le schede, vedere [Informazioni sulla vista migliorata per le schede di informazioni correlate \(a pagina 78\)](#).

A seconda dell'impostazione del proprio ruolo utente, è possibile personalizzare il layout delle sezioni di informazioni correlate delle pagine Dettagli dei record. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettagli](#) (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) a pagina 795).

Per molti tipi di record visualizzati nelle sezioni di informazioni correlate, l'amministratore può creare layout che specificano quali campi vengono visualizzati nell'elenco dei record correlati. Se sono presenti alcuni tipi di record, l'amministratore può anche determinare il campo da utilizzare per ordinare l'elenco dei record correlati la prima volta che viene visualizzato l'elenco e se disporre i record in ordine crescente o decrescente.

### **Scorrimento delle schede di informazioni correlate**

Se si utilizza il tema Classico e se le sezioni di informazioni correlate vengono visualizzate sotto forma di schede, possono essere disponibili più schede di quelle che rientrano nella pagina della finestra del browser. In tal caso, è possibile fare clic sulle frecce a destra e a sinistra delle schede per scorrere le schede stesse. Il funzionamento dello scorrimento delle schede dipende dalla casella di controllo Abilita impaginazione con tema classico per le schede nel profilo azienda, come indicato di seguito.

- Se la casella di controllo Abilita impaginazione con tema classico per le schede è deselezionata, le frecce a destra e a sinistra consentono di scorrere le schede una per volta.
- Se la casella di controllo Abilita impaginazione con tema classico per le schede è selezionata, facendo clic sulle frecce a destra e a sinistra viene visualizzato l'insieme di schede successivo o precedente. Ad esempio, se sono disponibili 15 schede ma solo sei rientrano nella pagina, è possibile fare clic sulla freccia a destra per visualizzare il secondo insieme di sei schede e fare clic di nuovo per visualizzare le schede restanti. È quindi possibile fare clic sulla freccia a sinistra per scorrere le schede all'indietro, sei schede alla volta.

### **Indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate**

Se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Indicatore record, è possibile impostare gli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate nelle pagine Dettaglio del record. Gli indicatori di record consentono di verificare se sono presenti record in una sezione di informazioni correlate, senza aprire la sezione. L'amministratore può inoltre configurare gli indicatori dei record per le pagine dei dettagli per i tipi di record a livello di ruolo. Se non si personalizzano le impostazioni degli indicatori di record per un tipo di record specifico, verranno utilizzate le impostazioni configurate per il tipo di record per il proprio ruolo utente.

Per informazioni sul comportamento degli indicatori di record, vedere Informazioni sugli indicatori di record per sezioni di informazioni correlate (vedere [Informazioni sugli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate](#) a pagina 76). Per informazioni sulla personalizzazione delle impostazioni degli indicatori di record, vedere Gestione di indicatori di record per sezioni di informazioni correlate (vedere [Gestione degli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate](#) a pagina 803).

### Uso della visualizzazione HUD per visualizzare le sezioni di informazioni correlate

La *visualizzazione HUD* è un elenco di collegamenti alle sezioni di informazioni correlate della pagina. La visualizzazione HUD potrebbe essere disponibile anche nella parte inferiore della finestra del browser. Per rendere disponibile la visualizzazione HUD, è necessario soddisfare entrambe le condizioni riportate di seguito.

- La casella di controllo Supporta impostazioni visualizzazione HUD deve essere selezionata nel tema.
- La funzionalità Visualizzazione HUD deve essere attivata. È possibile attivare o disattivare la funzionalità Visualizzazione HUD impostando l'opzione Visualizzazione HUD nel profilo personale. Se il campo Visualizzazione HUD nel profilo personale è vuoto, viene utilizzata l'impostazione per l'azienda.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come utilizzare la visualizzazione HUD.

### Per utilizzare la visualizzazione HUD per visualizzare le sezioni di informazioni correlate

- Effettuare una o più operazioni tra quelle riportate di seguito.
  - Passare agli elenchi o alle schede contenenti informazioni correlate senza dover scorrere la pagina verso il basso facendo clic sui collegamenti nella visualizzazione.
  - Comprimer la visualizzazione HUD facendo clic sul segno meno (-) nella visualizzazione.
  - Espandere di nuovo la visualizzazione facendo clic sul segno più (+).

L'impostazione di compressione o espansione nella visualizzazione HUD viene mantenuta per tutti i tipi di record fino alla modifica successiva, anche se si esce da Oracle CRM On Demand e si accede nuovamente.

**NOTA:** per informazioni sulla modifica delle opzioni Formato informazioni correlate e Visualizzazione HUD nel profilo personale, vedere Aggiornamento dei dettagli personali (vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) a pagina 778).

### Task che è possibile eseguire nelle pagine Dettagli

Nelle pagine Dettagli, è inoltre possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Creare un nuovo record copiando quello esistente (per la maggior parte dei tipi di record). L'amministratore dell'azienda determina quali valori di campo vengono copiati automaticamente sul nuovo record.
- Espandere e comprimere le sezioni nella pagine Dettagli in base alle esigenze. Tali impostazioni vengono mantenute fino alla modifica successiva, anche se si esce da Oracle CRM On Demand e si accede nuovamente.
- Aggiungere il record ai record preferiti facendo clic sull'icona Aggiungi ai preferiti sul lato destro della barra del titolo nella pagina Dettagli.
- Rimuovere il record dai record preferiti facendo clic sull'icona Rimuovi dai preferiti sul lato destro della barra del titolo nella pagina Dettagli.
- Fare clic sull'icona della nota per aggiungere note o visualizzare le note di altri utenti.
- Inviare una nota a un altro utente spostando il puntatore sul nome dell'utente. Vedere [Invio di note ad altri utenti](#) (a pagina 167).

Le pagine Dettagli possono inoltre contenere applet Web personalizzati, impostati dall'amministratore dell'azienda. Utilizzate per integrare widget Web, feed RSS e altri contenuti Web nella pagina. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni su applet Web personalizzate (vedere [Informazioni sulle applet Web personalizzate](#) a pagina 1340).

### Pagine Nuovo record

È possibile creare i record in varie aree diverse di Oracle CRM On Demand. Il layout di campo visibile nella pagina in cui si immettono le informazioni per un nuovo record dipende dalle modalità di impostazione del proprio ruolo utente. Per informazioni sui layout di campo nelle pagine dei nuovi record, vedere [Informazioni sui layout delle pagine dei nuovi record \(a pagina 54\)](#).

### Pagine Modifica

Le pagine Modifica mostrano i campi del record in un formato modificabile. È possibile utilizzare queste pagine per aggiornare le informazioni del record. I campi del record nelle pagine Modifica sono identici a quelli riportati nella parte superiore delle pagine Dettagli. Se il testo di descrizione comandi è disponibile per un campo, l'etichetta di testo per il campo viene sottolineata con una linea punteggiata nelle pagine di modifica dei record.

Sia le pagine di modifica che le pagine dei dettagli possono contenere campi di collegamenti Web personalizzati. Per un determinato collegamento Web, l'amministratore può specificare se deve essere visualizzato nella pagina di modifica, nella pagina dei dettagli o in entrambe, come illustrato in [Impostazione di collegamenti Web \(a pagina 1302\)](#).

### Pagine Layout

Gli amministratori e altri utenti dotati dei privilegi necessari possono configurare e personalizzare il layout di molte pagine in Oracle CRM On Demand, oltre a configurare i layout delle schede, della barra delle azioni e così via. Nelle pagine Layout, dove si configurano tali layout, in genere si specifica la configurazione desiderata selezionando elementi in un elenco e trasferendoli in un altro elenco.

Per spostare valori da un elenco a un altro nelle pagine Layout, è possibile utilizzare le frecce a destra e a sinistra disponibili in ciascuna pagina. Questo metodo di spostamento dei valori di solito viene descritto nella Guida in linea. Tuttavia, in molte pagine Layout, è inoltre possibile fare doppio clic su un valore per spostarlo da un elenco a un altro. Quando si fa doppio clic su un valore, quest'ultimo viene spostato nell'elenco immediatamente a destra di quello in cui si trovava in precedenza. Se si fa doppio clic su un valore nell'elenco più a destra, tale valore viene spostato nell'elenco immediatamente a sinistra di quello in cui si trovava in precedenza.

**NOTA:** quando gli elenchi nella pagina Layout si presentano in formato griglia, come nel caso delle pagine Layout per la personalizzazione dei layout dei campi delle pagine Dettagli dei record, lo spostamento di un valore da un elenco a un altro tramite doppio clic non è supportato. Nei dispositivi con schermo tattile, inoltre, non è possibile spostare un valore da un elenco a un altro semplicemente toccandolo.

Nelle pagine Layout, in genere, sono disponibili frecce verso l'alto o verso il basso che consentono di modificare l'ordine degli elementi in un elenco.

**NOTA:** lo spostamento di un valore da un elenco a un altro è inoltre supportato in altre aree dell'interfaccia. Ad esempio, nella sezione Visualizza colonne di una pagina di impostazione di elenchi è possibile spostare campi dall'elenco Campi disponibili all'elenco Campi selezionati facendo doppio clic sui nomi dei campi. Nella finestra in cui si selezionano valori per un campo di un elenco di selezione a scelta multipla, è possibile fare doppio clic sui valori desiderati per spostarli nell'elenco dei valori selezionati.

## Informazioni su come mostrare o nascondere la barra delle azioni

L'amministratore dell'azienda assegna un layout della barra delle azioni a ciascun ruolo utente e può inoltre rendere la barra delle azioni non disponibile per i ruoli utente. La barra delle azioni viene visualizzata ogni volta che si accede a Oracle CRM On Demand se è disponibile per il ruolo utente di cui si è assegnatari. Nel corso di una sessione in Oracle CRM On Demand è possibile nascondere e mostrare la barra delle azioni a seconda delle esigenze facendo clic sull'icona Barra delle azioni (tre linee orizzontali).

Se si utilizza uno stile di tema classico, l'icona Barra delle azioni viene visualizzata immediatamente a sinistra delle schede nella pagina di Oracle CRM On Demand. Se si utilizza uno stile di tema moderno, l'icona Barra delle azioni viene visualizzata nell'intestazione globale in ogni pagina di Oracle CRM On Demand.



**NOTA:** non è possibile visualizzare la barra delle azioni se non è disponibile per il ruolo utente di cui si è assegnatari.

## La mia home page

Dalla home page personale, è possibile rivedere le informazioni relative alla giornata lavorativa. È possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Controllare la programmazione degli appuntamenti nella sezione Calendario odierno.

**NOTA:** Se le impostazioni del campo Notifica attività a livello di utente o di azienda consentono di ricevere promemoria popup, quando si esegue l'accesso a Oracle CRM On Demand nella finestra Promemoria attività vengono visualizzati i promemoria scaduti per le attività di cui si è proprietari o per le quali si è inclusi nell'elenco degli utenti. Se, quando si esegue l'accesso, vengono visualizzate finestre di avviso, è necessario chiuderle per poter interagire con la finestra popup Promemoria attività. Per ulteriori informazioni sulla finestra popup Promemoria attività, vedere [Informazioni sui promemoria attività \(a pagina 210\)](#).

- Rivedere gli avvisi che informano l'utente su scadenze, ad esempio l'invio di previsioni, nella sezione Avvisi. Gli avvisi sono impostati dall'amministratore dell'azienda. L'amministratore può inoltre impostare alcuni avvisi in modo che vengano visualizzati in una barra di testo a scorrimento nella parte inferiore di ogni pagina in Oracle CRM On Demand, in finestre popup distinte quando si accede a Oracle CRM On Demand oppure in entrambe tali posizioni. Per ulteriori informazioni sulla barra di testo a scorrimento e sulle finestre popup degli avvisi, vedere [Revisione degli avvisi \(a pagina 45\)](#).
- Eseguire la scansione dei task aperti, ordinati in base alla data di scadenza e alla priorità (freccia verso l'alto per: 1-Alto, nessuna freccia per 2-Medio, freccia verso il basso per 3-Basso) nella sezione Task aperti.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda modifica i valori di visualizzazione predefiniti per il campo Priorità (ad esempio, dal valore predefinito di *1-Alto* a un valore di *Massimo*), Oracle CRM On Demand non visualizza frecce nel campo Priorità per gli elenchi di task a meno che l'amministratore non utilizzi i seguenti modelli: *1-etichetta*, *2-etichetta* o *3-etichetta*, dove *etichetta* corrisponde al nome che l'amministratore assegna alla priorità del task. In questo caso, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per *1-etichetta*, nessuna freccia per *2-etichetta*, una freccia rivolta verso il basso per *3-etichetta* e nessuna freccia per tutti gli altri valori di visualizzazione. Ad esempio, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per un valore di *1-Il mio massimo*, ma non visualizza frecce per un valore di *Il mio massimo*. Oracle CRM On Demand non visualizza frecce per alcun valore personalizzato che l'amministratore dell'azienda aggiunge all'elenco di selezione per il campo Priorità. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori predefiniti per gli elenchi di selezione, quali il campo Priorità, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione a pagina 1323](#).

- Rivedere i record creati o modificati di recente.

Nell'applicazione standard, all'interno della sezione Lead creati di recente vengono visualizzati i lead con la data di creazione più recente. L'utente o l'amministratore dell'azienda può personalizzare la Home page personale in modo che vengano visualizzati altri tipi di record.

- Visualizzare l'elenco dei contratti preferiti.

La sezione Contatti preferiti mostra i nomi di 10 contatti, al massimo, aggiunti ai propri record preferiti. L'ordine dei contatti presenti nella sezione Contatti preferiti è determinato dalla data di aggiunta dei contatti ai record preferiti e non dalla data di creazione dei record dei contatti. I contatti sono elencati in ordine decrescente in base alla data; il contatto aggiunto più di recente ai record preferiti si trova all'inizio dell'elenco. Dalla sezione Contatti preferiti è possibile aprire l'elenco completo dei contatti preferiti facendo clic su [Mostra elenco completo](#). Per informazioni sull'elenco dei contatti preferiti, vedere [Informazioni sull'elenco Contatti preferiti \(a pagina 315\)](#).

- Rivedere le analisi desiderate.

Nella home page personale è possibile vengano visualizzate una o più sezioni report, in base al modo in cui l'azienda ha configurato tale pagina. Nell'applicazione standard, la home page personale riporta un'analisi della qualità delle opportunità per il trimestre corrente (Qualità pipeline per il trimestre corrente).

■ Visualizzare widget Web, feed RSS e altri contenuti Web.

È possibile visualizzare contenuto Web integrato nella home page personale, in base alle impostazioni dell'amministratore dell'azienda e al contenuto incluso nel layout della pagina. Questo contenuto Web può includere widget Web, ad esempio mappe Google o video aziendali e feed RSS. Per ulteriori informazioni sull'impostazione del contenuto Web esterno, vedere Informazioni su applet Web personalizzate (vedere [Informazioni sulle applet Web personalizzate](#) a pagina 1340).

L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page personale. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite informazioni per task tipici eseguibili dalla Home page personale.

| Operazione                                     | Procedura                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Avvisi</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                       |
| Visualizzare un elenco di avvisi               | Nella sezione Avvisi, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Viene aperta la pagina Avvisi.                                                                                                               |
| Visualizzare un avviso                         | Nella sezione Avvisi, fare clic sul collegamento relativo all'avviso. Viene aperta la pagina Avviso contenente le informazioni aggiuntive sull'avviso.                                                                |
| <b>Appuntamenti</b>                            |                                                                                                                                                                                                                       |
| Creare un appuntamento                         | Nella sezione Calendario odierno, fare clic su Nuovo. Nella pagina Modifica appuntamento, immettere le informazioni richieste e salvare il record.                                                                    |
| Rivedere il record di un appuntamento          | Nella sezione Calendario odierno, fare clic sul collegamento Oggetto dell'appuntamento da rivedere. Viene visualizzata la pagina Dettagli dell'appuntamento.                                                          |
| Rivedere gli appuntamenti del mese             | Nella barra del titolo Calendario odierno, fare clic sull'icona 31. Il Calendario viene aperto e viene visualizzata la programmazione del mese.                                                                       |
| Rivedere gli appuntamenti della settimana      | Nella barra del titolo Calendario odierno, fare clic sull'icona 7. Il Calendario viene aperto e viene visualizzata la programmazione della settimana.                                                                 |
| Rivedere gli appuntamenti della giornata       | Nella sezione Calendario odierno, fare clic sul collegamento Visualizza calendario o sull'icona 1. Il Calendario viene aperto e viene visualizzata la programmazione del giorno stesso.                               |
| <b>Layout</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                       |
| Modificare il layout della Home page personale | Per modificare le informazioni visualizzate in due sezioni della Home page personale, fare clic su Modifica layout, quindi sulle frecce per aggiungere o rimuovere sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. |



| Operazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Record</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>NOTA:</b> nell'applicazione standard, all'interno della sezione Lead creati di recente vengono visualizzati i lead con la data di creazione più recente. L'utente o l'amministratore dell'azienda può personalizzare la Home page personale in modo che vengano visualizzati altri tipi di record, ad esempio Clienti modificati di recente. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Creare un record                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nella barra del titolo della sezione in cui vengono visualizzati i record, fare clic su Nuovo. Nella pagina Modifica, immettere le informazioni richieste e salvare il record.                                                                                                                                           |
| Rivedere un record                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nella sezione in cui vengono visualizzati i record, fare clic sul collegamento del record da rivedere. Viene aperta la pagina di dettaglio del record.                                                                                                                                                                   |
| Rivedere un elenco di record                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nella sezione in cui vengono visualizzati i record, fare clic su Mostra elenco completo. Viene aperta la pagina di elenco del record.                                                                                                                                                                                    |
| <b>Report</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Suddividere il diagramma in base a un'altra categoria                                                                                                                                                                                                                                                                                           | A seconda dell'analisi visualizzata, è possibile fare clic sull'elenco a discesa e modificare la selezione. Il grafico e la tabella visualizzano i dati classificati in base alla selezione.<br><br>Per effettuare questa operazione con l'applicazione standard, utilizzare Qualità pipeline per il trimestre corrente. |
| Visualizzare i record comprendenti un segmento nel diagramma o nella tabella                                                                                                                                                                                                                                                                    | A seconda dell'analisi visualizzata, è possibile espandere un segmento o un collegamento per visualizzare i record relativi alla categoria.<br><br>Per effettuare questa operazione con l'applicazione standard, utilizzare la sezione Qualità pipeline per il trimestre corrente.                                       |
| <b>Task</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Creare un task                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nella sezione Task aperti, fare clic su Nuovo. Nella pagina Modifica task, immettere le informazioni richieste e salvare il record.                                                                                                                                                                                      |
| Rivedere il record di un task                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nella sezione Task aperti, fare clic sul collegamento Oggetto del task da rivedere. Viene visualizzata la pagina Dettaglio task.                                                                                                                                                                                         |

## Revisione degli avvisi

Gli amministratori utilizzano gli avvisi per trasmettere informazioni aziendali, come ad esempio avvisi di riunioni e modifiche delle polizze. Gli avvisi aziendali vengono visualizzati in La mia home page e, a seconda delle modalità di configurazione specifiche, possono essere inoltre visualizzati in una barra di testo a scorrimento nella parte inferiore di ogni pagina in Oracle CRM On Demand, in una finestra popup quando si accede a Oracle CRM On Demand oppure in entrambe tali posizioni.

Se necessario, l'amministratore può configurare un avviso aziendale in modo che venga visualizzato solo per gli utenti con un determinato ruolo. In generale, gli utenti possono esaminare solo gli avvisi visualizzati per tutti gli

utenti e quelli configurati per essere visualizzati per il proprio ruolo. Tuttavia, se il ruolo include il privilegio Gestisci azienda, è possibile esaminare tutti gli avvisi, compresi quelli limitati a determinati ruoli.

Un funzionario commerciale, le cui informazioni sono incluse nelle previsioni di vendita dell'azienda, riceverà un avviso anche al termine della generazione della previsione.

L'amministratore può aggiungere file e URL a un avviso sotto forma di allegati. Per accedere a un file o a un URL allegato a un avviso e visualizzare i dettagli dell'avviso, è necessario accedere all'avviso da La mia home page.

### ***Per rivedere gli avvisi in La mia home page***

- 1 Fare clic sulla scheda Pagina iniziale.
- 2 Nella sezione Avvisi, è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.
  - Fare clic sul collegamento relativo all'avviso che si desidera rivedere, se è attualmente visualizzato nella home page personale.  
Viene visualizzata la pagina Avvisi con informazioni aggiuntive sull'avviso.
  - Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.  
Viene visualizzata la pagina relativa all'elenco degli avvisi in cui è possibile selezionare un avviso, scegliere un'opzione dall'elenco a discesa per limitare i tipi di record di avvisi visualizzati oppure creare un elenco filtrato personalizzato per gli avvisi.

### ***Per accedere a un file allegato a un avviso***

- 1 Aprire il record dell'avviso.
- 2 Nella sezione Allegati per l'avviso fare clic sul collegamento Visualizza per il file.  
È possibile scegliere di aprire il file oppure di salvarlo nel computer locale.

### ***Per accedere a un URL allegato a un avviso***

- 1 Aprire il record dell'avviso.
- 2 Nella sezione Allegati per l'avviso fare clic sul collegamento Visualizza per l'URL.  
L'URL di destinazione viene aperto in una nuova scheda del browser.

### **Avvisi nelle finestre popup e nella barra di testo a scorrimento**

Nell'eventuale finestra popup visualizzata quando si accede a Oracle CRM On Demand verranno visualizzati il titolo e la descrizione di un singolo avviso. Se attiva, la barra di testo a scorrimento nella parte inferiore della pagina visualizza il titolo di ogni avviso attivo configurato per la visualizzazione in tale posizione per l'utente, a meno che l'avviso non si sia già stato disattivato.

Se si desidera che un avviso non venga visualizzato per sé in futuro, è possibile disattivarlo selezionando la casella di controllo "Ho letto. Non visualizzare più questo messaggio" nella finestra dell'avviso o dalla barra di testo a scorrimento. La disattivazione impedisce la visualizzazione dell'avviso nella finestra popup quando si accede a Oracle CRM On Demand nonché nella barra di testo a scorrimento. L'avviso continuerà a essere disponibile da La mia home page. La disattivazione non impedisce che l'avviso venga visualizzato per altri utenti.

La barra di testo a scorrimento non è attiva quando una qualsiasi delle due condizioni seguenti è vera:

- non è stato configurato alcun avviso attivo per la visualizzazione nella barra di testo a scorrimento per l'utente;
- tutti gli avvisi attivi configurati per la visualizzazione nella barra di testo a scorrimento per l'utente sono stati disattivati.

Il contenuto della barra di testo a scorrimento non viene aggiornato quando si lavora in una pagina in Oracle CRM On Demand a meno che non si aggiorni la pagina in modo esplicito. Il contenuto viene invece aggiornato in modo automatico quando si accede a una nuova pagina in Oracle CRM On Demand.

Nella barra di testo a scorrimento è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare la descrizione completa di un avviso posizionando il puntatore del mouse sul titolo dell'avviso.
- Comprimere la barra di testo a scorrimento facendo clic sull'icona meno (-).
- Espandere la barra di testo a scorrimento facendo clic sull'icona più (+).
- Disattivare un avviso facendo clic sul titolo dell'avviso, quindi selezionando la casella di controllo "Ho letto. Non visualizzare più questo messaggio" e facendo clic su OK.

Lo stato espanso o compresso della barra di testo a scorrimento persiste quando si esce dalla pagina corrente. Ogni volta che si accede a Oracle CRM On Demand, la barra di testo a scorrimento viene tuttavia espansa se esiste del contenuto da visualizzare per l'utente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi avvisi \(a pagina 1250\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

## Utilizzo del Centro messaggi

Il Centro messaggi nella barra delle azioni consente di gestire da un'unica posizione le note personali, le note ricevute da altri utenti e le note sui record. Il Centro messaggi, pertanto, promuove la comunicazione e la collaborazione in modo più efficiente all'interno di Oracle CRM On Demand.

Il Centro messaggi può contenere quanto riportato di seguito.

- **Note create per uso personale.** È possibile creare note per uso personale nel Centro messaggi. Queste note risultano particolarmente utili per la registrazione delle azioni che si desidera intraprendere o per le informazioni a cui si desidera fare riferimento in un secondo momento. Queste note private vengono indicate da un'icona che raffigura una chiave.
- **Note sui record ai quali si effettua la sottoscrizione.** Sui tipi di record che supportano la funzione delle note, è possibile tenere traccia delle conversazioni su un determinato record passando alla pagina Dettaglio ed effettuando la sottoscrizione alle nuove note aggiunte nel record. Si riceverà quindi una copia di tutte le note di questo tipo nel Centro messaggi e sarà possibile rispondere al record dal Centro messaggi. Si riceve una copia soltanto delle nuove note aggiunte al record, mentre non si ricevono le note su altre modifiche apportate al record.
- **Note ricevute da altri utenti.** Un altro utente può fare clic sull'icona della nota accanto al nome di un utente in una pagina dell'applicazione e inviare una nota a tale utente. Le note ricevute in questo modo vengono indicate da un'icona che raffigura due persone.

Il Centro messaggi contiene l'icona (simbolo) di una nota accanto alla quale viene visualizzato il numero di nuovi messaggi.

Quando si fa clic sull'icona della nota nel Centro messaggi, viene visualizzato l'elenco delle note. Per ciascuna nota vengono visualizzati il nome dell'utente che l'ha creata, l'oggetto oppure la prima parte del testo della nota in mancanza dell'oggetto. Viene visualizzata la data della nota oppure l'ora, se la nota è del giorno stesso.

Dall'elenco delle note è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

| Operazione                  | Procedura                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visualizzazione di una nota | Scorrere fino a visualizzare la nota desiderata. Se la nota è collegata a un record al quale si è stata eseguita la sottoscrizione, è possibile espandere il record dal collegamento disponibile nella nota. |

| Operazione                                                       | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Creazione di una nuova nota                                      | Fare clic su Nuova nota. Digitare un oggetto nella prima riga, se necessario, quindi digitare la nota e fare clic su Salva. L'oggetto è facoltativo; se non viene specificato, i primi caratteri del testo della nota vengono copiati nella riga dell'oggetto.                                                                                                    |
| Risposta a una nota                                              | Scorrere fino a visualizzare la nota desiderata, fare clic su Rispondi e digitare la nota. Quando si fa clic su Salva, la risposta viene inviata al Centro messaggi dell'utente che ha inviato la nota. Se si seleziona Invia, la risposta viene inviata alla pagina Dettaglio appropriata e a tutti gli utenti che hanno effettuato la sottoscrizione al record. |
| Eliminazione di una nota                                         | Scorrere fino a visualizzare la nota richiesta, quindi fare clic su Elimina. Questa operazione consente di eliminare la copia della nota dal Centro messaggi, ma non la nota effettiva nella pagina Dettaglio del record.                                                                                                                                         |
| Visualizzazione dei dettagli dell'utente che ha inviato una nota | Scorrere fino a visualizzare la nota richiesta, quindi fare clic sul nome utente. Viene visualizzata la pagina Dettagli utente.                                                                                                                                                                                                                                   |

È possibile incorporare il Centro messaggi come widget Web in altre applicazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Come incorporare un widget Centro messaggi](#) (vedere [Integrazione di un widget Centro messaggi](#) a pagina 813).

Quando si incorpora il Centro messaggi come widget Web, è possibile fare clic sul pulsante Aggiorna per aggiornare il Centro messaggi con i messaggi più recenti di Oracle CRM On Demand.

## Utilizzo di analisi e dashboard incorporati

L'amministratore può incorporare le analisi e i dashboard in vari elementi dell'interfaccia di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, un'analisi potrebbe essere visualizzata in un'applet Web personalizzata in una pagina Dettagli di tipo record. Come altro esempio, un dashboard potrebbe essere visualizzato in una scheda Web personalizzata.

A seconda delle impostazioni selezionate dall'amministratore per un'analisi incorporata, potrebbero essere disponibili collegamenti che consentono di eseguire alcune o tutte le azioni seguenti per l'analisi:

- aggiornare i dati nell'analisi;
- stampare l'analisi;
- esportare (scaricare) l'analisi.

L'amministratore determina inoltre se è possibile utilizzare i prompt configurati per l'analisi. I prompt consentono di specificare i valori di filtro per l'analisi.

Durante la visualizzazione di un dashboard incorporato è possibile eseguire le azioni riportate di seguito.

- Aggiornare i dati in tutte le analisi nel dashboard.
- Personalizzare le pagine e le pagine secondarie del dashboard e salvare le personalizzazioni. Per informazioni sulla personalizzazione delle pagine del dashboard, vedere [Personalizzazione delle pagine di dashboard in runtime](#) (a pagina 1143).

Per accedere alle funzionalità di aggiornamento e personalizzazione è possibile utilizzare l'icona Opzioni pagina nell'angolo superiore destro del dashboard incorporato.

A seconda delle opzioni di stampa ed esportazione specificate per il dashboard, potrebbe essere inoltre possibile eseguire alcune o tutte le azioni riportate di seguito.

- Stampare una pagina o una pagina secondaria.
- Esportare il dashboard, una pagina o una pagina secondaria.

Per accedere alle opzioni di stampa ed esportazione è possibile utilizzare l'icona Opzioni pagina nell'angolo superiore destro del dashboard incorporato.

**NOTA:** le opzioni specifiche abilitate per la stampa e l'esportazione, ad esempio PDF stampabile ed Esporta pagina corrente, sono disponibili nei sottomenu per le opzioni Stampa ed Esporta in Excel del menu Opzioni pagina. Se non è abilitata alcuna opzione di stampa, il sottomenu per l'opzione Stampa risulterà vuoto e non sarà possibile stampare una pagina o una pagina secondaria. Analogamente, se non è abilitata alcuna opzione di esportazione, il sottomenu per l'opzione Esporta in Excel risulterà vuoto e non sarà possibile esportare alcuna parte del dashboard.

## Utilizzo di applet per feed RSS

In Oracle CRM On Demand è possibile utilizzare applet per feed RSS per effettuare la sottoscrizione al contenuto aggiornato di frequente al quale si è particolarmente interessati, come ad esempio blog, titoli di notizie o podcast. Questo contenuto può, ad esempio, aggiungere alle informazioni CRM le informazioni ottenute dai provider di notizie ai quali è stata effettuata la sottoscrizione. È possibile visualizzare notizie generali sui mercati nella home page personale. È possibile visualizzare notizie e informazioni specifiche sui dipendenti del cliente nella pagina dei dettagli dei contatti.

In Oracle CRM On Demand è disponibile un lettore di feed incorporato nell'applicazione che aggrega il contenuto in modo da non dover mai lasciare l'applicazione. Ad esempio, anziché dover visitare altri siti Web per ottenere le notizie sui mercati, le informazioni vengono consegnate all'interno di Oracle CRM On Demand. Oltre ad aggregare il contenuto, il lettore di feed può accettare i parametri dei campi utente e record.

Le applet per feed RSS rappresentano un tipo di applet Web personalizzata, creato dall'amministratore dell'azienda, in cui viene specificato l'URL per un feed RSS. Pertanto, è possibile visualizzare le applet per feed RSS nelle posizioni riportate di seguito.

- La mia home page
- Home page dei tipi di record
- Pagine dei dettagli del tipo di record
- Barra delle azioni

Per ulteriori informazioni sulle applet Web personalizzate, vedere [Informazioni sulle applet Web personalizzate \(a pagina 1340\)](#).

Se l'applet non è già visualizzata nella pagina o nella barra delle azioni, è necessario aggiungerla al layout della home page, della pagina dei dettagli o della barra delle azioni.

L'amministratore dell'azienda può specificare che un'applet per feed RSS è configurabile. In tal caso, insieme all'applet viene visualizzato un collegamento Configura ed è possibile modificare il nome dell'applet e l'URL ad essa associato per visualizzare un altro feed RSS. Se un'applet per feed RSS non è configurabile, il collegamento Configura non viene visualizzato.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda renderà configurabili solo alcune applet per feed RSS.

Se l'amministratore dell'azienda elimina un'applet per feed RSS, anche le versioni personalizzate dell'applet verranno eliminate dall'applicazione. Ad esempio, se un utente ha configurato un'applet per un feed di notizie della CNN nella propria home page, mentre un altro utente nella propria home page ha configurato l'applet per un feed di notizie della NBC, entrambi gli utenti non avranno accesso al feed dell'applet se l'applet per feed RSS originale è stata eliminata.

### **Per configurare un'applet per feed RSS**

- 1 Fare clic sul collegamento Configura.
- 2 Nel campo Nome, digitare un nome appropriato per l'applet.
- 3 Nel campo URL, modificare l'URL nel modo desiderato.
- 4 Fare clic su Salva.

Il feed viene aggiornato con i dati dell'URL configurato. Per ulteriori informazioni sulla standardizzazione degli URL in Oracle CRM On Demand, vedere [Informazioni sulla standardizzazione degli URL \(a pagina 1392\)](#).

**Nota:** è possibile fare clic su [Utilizza impostazione predefinita](#) per tornare all'URL definito dall'amministratore dell'azienda.

## **Gestione dei record**

In questo argomento vengono descritte le procedure comuni per la gestione dei record.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#)
- [Anteprima dei record \(a pagina 116\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Aggiornamento dei record collegati dai record principali \(a pagina 127\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Creazione e perfezionamento di elenchi \(vedere \[Come creare e limitare gli elenchi\]\(#\) a pagina 134\)](#)
- [Esportazione di record in elenchi \(a pagina 149\)](#)
- [Trasferimento della proprietà dei record \(a pagina 151\)](#)
- [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#)
- [Modifica del registro personalizzato primario in un record \(a pagina 156\)](#)
- [Aggiornamento di gruppi di record \(a pagina 156\)](#)
- [Unione di record \(a pagina 158\)](#)
- [Aggiunta di note \(a pagina 163\)](#)
- [Come allegare file e URL ai record \(a pagina 169\)](#)
- [Eliminazione e ripristino dei record \(a pagina 180\)](#)
- [Stampa delle informazioni visualizzate nelle pagine \(a pagina 189\)](#)

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Strumenti di importazione ed esportazione \(a pagina 1701\)](#)
- [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record \(a pagina 50\)](#)

## **Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record**

Le modalità di accesso ai dati in Oracle CRM On Demand sono determinate da componenti di controllo dell'accesso associati al proprio ruolo utente in Oracle CRM On Demand, come descritto di seguito.

- **Privilegi.** L'accesso a determinati dati aziendali o amministrativi è possibile solo se il proprio ruolo utente dispone del privilegio necessario per i dati del genere. Se ad esempio il proprio ruolo utente include il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole workflow, è possibile accedere a tutti i dati di configurazione del workflow.

- **Accesso in base al tipo di record e profili di accesso.** Per accedere ai record di un determinato tipo, il ruolo utente e i profili di accesso personali devono avere le impostazioni appropriate, come descritto di seguito.
    - Per i tipi di record di livello superiore, l'accesso al tipo di record deve essere concesso al ruolo utente. Ad esempio, per accedere a un record cliente qualsiasi, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dell'accesso al tipo di record Account.
    - Il proprio profilo di accesso deve consentire l'accesso al tipo di record. I profili di accesso controllano inoltre le operazioni che è possibile eseguire sui dati ai quali si accede. Ad esempio, il profilo di accesso del proprietario può concedere i diritti di modifica per i record cliente di cui si è proprietari, mentre il profilo di accesso predefinito può concedere i diritti di sola lettura per i record cliente visualizzati tramite l'accesso condiviso ma di cui non si è proprietari.
- NOTA:** i profili di accesso vengono utilizzati anche in vari meccanismi di condivisione dei record, spiegati nella sezione seguente.

### Meccanismi di condivisione dei record

Gli utenti possono condividere i record mediante i meccanismi di condivisione riportati di seguito.

- **Posizione gerarchica nell'azienda.** Ad esempio, un responsabile può visualizzare i record di un subordinato.
- **Delega dell'utente.** Ad esempio, un utente può delegare l'accesso a un altro utente che potrebbe non trovarsi nella stessa posizione gerarchica.
- **Appartenenza a un registro personalizzato.** Ad esempio, a un gruppo di utenti diverso può essere concesso l'accesso a un insieme di record associato al registro personalizzato denominato *Operazioni in corso*.
- **Appartenenza a un team.** Ad esempio, il proprietario di un record cliente può condividere il cliente con un insieme di utenti scelto personalmente.
- **Appartenenza a un gruppo.** Per *gruppo* si intende un team di utenti predefinito. Ad esempio, se un utente membro di un gruppo diventa proprietario di un record contatto, anche tutti gli altri membri dello stesso gruppo vengono aggiunti al team del contatto. Per ulteriori informazioni sui gruppi, vedere [Gestione dei gruppi](#) (vedere [Gestione dei gruppi](#) a pagina 1538).

**NOTA:** la condivisione dei dati mediante registri personalizzati è il metodo di condivisione più efficace per le aziende di grandi dimensioni in cui gli utenti condividono più di un milione di record.

### Modalità di proprietà dei record

Per la maggior parte dei tipi di record che supportano i registri personalizzati, l'amministratore dell'azienda può impostare la proprietà in modalità utente, registro o mista. A seconda dei criteri aziendali e delle modalità di proprietà configurate per i tipi di record, è possibile essere proprietari dei record in modo diretto, accedere ai record mediante meccanismi di condivisione dei record oppure utilizzare una combinazione di questi due metodi. Le modalità di proprietà dei record disponibili sono descritte di seguito.

- **Modalità utente.** Quando un tipo di record è configurato in modalità utente, a ogni record del tipo configurato deve essere assegnato un proprietario. L'utente possiede un record quando è associato al campo Proprietario del record. Se è disponibile nella pagina Dettaglio del record, il campo Registro visualizza il registro utente associato al proprietario.
- **Modalità registro.** Quando un tipo di record è configurato in modalità registro, ai record del tipo configurato non vengono assegnati proprietari. A ogni record deve essere invece associato un registro personalizzato primario. L'associazione di un registro personalizzato primario a un record non significa che il registro personalizzato è proprietario del record, poiché un registro personalizzato è un meccanismo di condivisione dei record. L'associazione di un registro personalizzato primario a un record indica solo che il record appartiene principalmente a un registro personalizzato e non appartiene a un utente particolare. La modalità registro è utile nei report in cui si desidera indicare che un record appartiene a un determinato registro personalizzato in modo che non venga conteggiato più volte se il record è anche condiviso con altri registri.



- **Modalità mista.** Quando un tipo di record è configurato in modalità mista, un record del tipo configurato può essere impostato in uno qualsiasi dei modi seguenti.
  - Il record può essere impostato senza un proprietario o un registro personalizzato primario associato.
  - Al record può essere assegnato un proprietario.
  - Al record può essere assegnato un registro personalizzato primario.

Per i tipi di record che non supportano i registri personalizzati ma richiedono un proprietario, è supportata solo la modalità di proprietà utente.

In tutte le modalità di proprietà dei record non è possibile assegnare un proprietario e un registro personalizzato primario allo stesso record. Se tuttavia il tipo di record supporta i registri personalizzati, è possibile assegnare registri personalizzati aggiuntivi a un record in tutte le modalità di proprietà.

Se è presente nella pagina dei dettagli di un record, il campo Registro può mostrare il nome di un registro utente o di un registro personalizzato primario per il record oppure essere vuoto, come descritto di seguito.

- Se il record è di proprietà di un utente, il campo Registro mostra il nome del registro utente per il proprietario del record.
- Se il record non è di proprietà di un utente, il campo Registro può mostrare un registro personalizzato primario per il record o essere vuoto.

L'amministratore dell'azienda configura la modalità di proprietà dei record impostando come obbligatori alcuni campi per il tipo di record. L'amministratore dell'azienda può modificare la modalità di proprietà dei record per un tipo di record. Per informazioni sulla configurazione delle modalità di proprietà dei record, vedere [Configurazione delle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1524\)](#).

### Valori predefiniti nei campi Proprietario e Registro

Quando si apre una pagina Nuovo record, i valori nei campi Proprietario e Registro sono i seguenti:

- Se il tipo di record è configurato in modalità utente, il campo Proprietario verrà popolato automaticamente con l'alias. Se il campo Registro è presente, verrà popolato automaticamente con il nome del proprio registro utenti.
- Se il tipo di record è configurato in modalità mista, non saranno popolati né il campo Proprietario né il campo Registro.

**NOTA:** gli appuntamenti creati tramite il calendario rappresentano un'eccezione rispetto al normale funzionamento delle modalità di proprietà dei record. Quando si crea un appuntamento tramite il calendario, il campo Proprietario viene popolato con il proprio nome indipendentemente dalla modalità di proprietà dei record.

- Se il tipo di record è configurato in modalità registro, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il campo Proprietario del nuovo record non viene popolato.
  - Il valore predefinito del campo Registro dipende dal registro predefinito specificato per il tipo di record nel record utente come riportato di seguito.
    - Se per il tipo di record viene specificato un registro personalizzato come registro predefinito, il campo Registro del nuovo record viene popolato in modo automatico con il nome del registro predefinito specificato.
    - Se per il tipo di record non viene specificato un registro predefinito oppure se viene specificato un registro utente oppure Tutti i registri come registro predefinito, il campo Registro non viene popolato nel nuovo record. Per informazioni sul registro Tutto, vedere [Utilizzo del Selettore Registro \(a pagina 109\)](#).

**NOTA:** il campo Proprietario o il campo Registro possono essere campi obbligatori in un layout di pagina, anche se il tipo di record è configurato in modalità mista. Se il campo Proprietario è obbligatorio, tale campo sarà vuoto per impostazione predefinita quando si apre una pagina Nuovo record, ma è necessario selezionare un proprietario per il record prima di salvare il record. Quando si seleziona un proprietario per il record, il campo



Registro mostra il nome del registro utente per il proprietario. Se il campo Registro è obbligatorio nel layout di pagina, è necessario selezionare un registro personalizzato primario prima di salvare il record.

### Conseguenze della modifica della modalità di proprietà dei record per un tipo di record

Quando si modifica la modalità di proprietà dei record impostandone un'altra, si verifica quanto riportato di seguito.

- Quando si crea un nuovo record del tipo interessato, potrebbe essere necessario selezionare un proprietario per il record oppure associare un registro primario al nuovo record, a seconda della nuova modalità di proprietà.
- Se si aggiorna per primi un record dopo la modifica della modalità di proprietà, potrebbe essere necessario selezionare un proprietario o un registro primario per il record prima di salvare le modifiche, a seconda della nuova modalità di proprietà. La tabella seguente mostra il funzionamento in ogni circostanza.

| Modalità precedente | Nuova modalità    | Funzionamento                                                                                                                                          |
|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modalità utente     | Modalità registro | È necessario selezionare un registro personalizzato primario nel campo Registro.                                                                       |
| Modalità utente     | Modalità mista    | È possibile selezionare un proprietario nel campo Proprietario o un registro personalizzato primario nel campo Registro, ma non entrambi gli elementi. |
| Modalità registro   | Modalità utente   | È necessario selezionare un utente nel campo Proprietario.                                                                                             |
| Modalità registro   | Modalità mista    | È possibile selezionare un proprietario nel campo Proprietario o un registro personalizzato primario nel campo Registro, ma non entrambi gli elementi. |
| Modalità mista      | Modalità utente   | È necessario selezionare un utente nel campo Proprietario.                                                                                             |
| Modalità mista      | Modalità registro | È necessario selezionare un registro personalizzato primario nel campo Registro.                                                                       |

Inoltre, se il proprietario di un record esistente viene rimosso dal record quando il record viene aggiornato dopo che la modalità di proprietà è stata modificata da utente in un'altra modalità, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se il tipo di record supporta i team, tutti i membri del team, ad eccezione del proprietario precedente del record, rimangono membri del team. Il funzionamento è uguale per i membri di team che sono membri di un

gruppo predefinito: tutti i membri del gruppo, ad eccezione del proprietario precedente del record, rimangono membri del team. Tuttavia, il tipo di record Account è un'eccezione per questa regola. Se l'ex proprietario di un record account è un membro di un gruppo predefinito, tutti i membri del gruppo vengono rimossi dal team. I membri del team che non sono membri del gruppo predefinito rimangono membri del team, così come accade con gli altri tipi di record.

**NOTA:** nell'applicazione standard il proprietario principale non viene mantenuto come membro del team, come descritto qui. L'amministratore può tuttavia configurare il tipo di record in modo che il proprietario precedente del record continui a far parte del team nel record. Per informazioni sulla configurazione di un tipo di record per mantenere il proprietario precedente come membro del team, vedere [Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi](#) (vedere [Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi](#) a pagina 1426).

- Se un'attività che disponeva in precedenza di un proprietario viene aggiornata e il contenuto del campo Proprietario viene cancellato, l'attività non viene più visualizzata nel calendario del proprietario precedente. L'attività viene tuttavia visualizzata negli elenchi delle attività correlate ai quali gli utenti possono accedere tramite le pagine dei dettagli dei record. Tutti gli utenti che accedono al record tramite l'appartenenza al registro, compreso il proprietario precedente del record, visualizzano l'attività nell'elenco delle attività aperte o completate a seconda dei casi.

## Informazioni sui layout delle pagine dei nuovi record

Nell'applicazione standard il layout di campo della pagina in cui si immettono le informazioni per un nuovo record è uguale al layout di campo della pagina Dettaglio per il tipo di record. A seconda dell'impostazione del proprio ruolo utente, potrebbe essere tuttavia visualizzato un layout diverso. Il layout visibile quando si crea un record è determinato dalle caratteristiche riportate di seguito.

- **Layout customizzati per le pagine dei nuovi record.** L'amministratore può creare un layout customizzato da usare in modo specifico per la pagina in cui si immettono le informazioni per un nuovo record di un tipo specifico e assegnare tale layout al ruolo dell'utente. In genere il layout customizzato per la pagina di un nuovo record contiene un numero di campi inferiore rispetto al layout della pagina Dettaglio per il tipo di record.  
Inoltre, l'amministratore può specificare che il layout customizzato per la pagina del nuovo record venga usato solo quando si crea un record tramite la barra delle azioni o tramite l'instellazione globale, se si usa il tema Moderno. Se l'amministratore seleziona questa opzione nel ruolo dell'utente, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il layout customizzato per la pagina del nuovo record viene usato nel modulo visualizzato quando si crea un record tramite la barra delle azioni.
  - Il layout di campo della pagina Dettaglio viene usato nella pagina del nuovo record visualizzata quando si crea un record da qualsiasi altra area di Oracle CRM On Demand, ad esempio quando si fa clic sul pulsante Nuovo in una home page, nella pagina Elenco o nella pagina Dettaglio.

**NOTA:** quando si usa il layout customizzato per la pagina del nuovo record, nella pagina è disponibile un collegamento Avanzate che consente di passare al layout completo della pagina del nuovo record.

- **Layout personalizzati.** Se il ruolo utente consente di personalizzare il layout di campo nelle pagine Dettaglio dei record e si personalizza il layout di campo per la pagina Dettaglio per un tipo di record, il layout di campo personalizzato verrà usato anche nella pagina in cui si immettono le informazioni per un nuovo record, a meno che non sia stato già assegnato un layout customizzato per la pagina del nuovo record al ruolo. Se è stato assegnato un layout customizzato al ruolo utente per la pagina del nuovo record, il layout assegnato verrà usato al posto del layout personalizzato dell'utente. Nella pagina è disponibile un collegamento Avanzate che consente di passare al layout personalizzato dall'utente per la pagina. Per informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 795).

**NOTA:** non è possibile personalizzare il layout di campo di un layout customizzato per la pagina del nuovo record.

## Creazione di record

È possibile creare un record da diverse aree all'interno dell'applicazione. L'area scelta dipende dalle modalità di creazione, descritte di seguito.

- Creare il record in una finestra popup indipendente dai record che si stanno utilizzando. In questo modo l'utente manterrà la posizione nell'area principale dell'applicazione.
- Creare il record facendo clic sul pulsante Nuovo nella pagina Home page, Elenco o Dettagli. Ognuna di queste pagine consente di aprire lo stesso modulo, ma l'operazione viene spostata dalla pagina corrente alla pagina Modifica. Per tornare alla pagina che si stava utilizzando, è necessario utilizzare il collegamento Indietro.
- Creare il record per un tipo di record diverso che viene automaticamente collegato al record attualmente in uso.

È inoltre possibile creare nuovi record nei modi riportati di seguito.

- Mediante l'importazione di record:
  - usando la Procedura di importazione per importare i record da file CSV (valori separati da virgola) esterni se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Importazione personale;
  - usando la utility client Oracle Data Loader On Demand;
  - usando Web Services per sincronizzare i record con altre applicazioni.

Il tipo di record che è possibile importare dipende dai privilegi assegnati al proprio ruolo utente. Per ulteriori informazioni sulle modalità di importazione dei record da file CSV esterni e da altre origini esterne, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione \(a pagina 1701\)](#).

- Mediante la conversione di record del lead. In base alle opzioni selezionate dall'utente nella pagina Converti lead, se si esegue la conversione di un record del lead, è possibile creare uno o più record tra quelli indicati di seguito:
  - un record di account;
  - un record di contatto;
  - un record di opportunità.

Per ulteriori informazioni sulla conversione dei lead, vedere [Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità \(a pagina 268\)](#).

- Mediante la conversione di record di registrazione operazione. In base alle opzioni selezionate dall'utente nella pagina di conversione di Registrazione operazione, se si esegue la conversione di un record di registrazione operazione, è possibile creare uno o più record tra quelli indicati di seguito:
  - un record di account;
  - un record di contatto;
  - un record di opportunità.

Per ulteriori informazioni sulla conversione di registrazioni operazioni, vedere [Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità \(a pagina 476\)](#).

**SUGGERIMENTO:** per evitare la duplicazione di record, effettuare la ricerca del record che si intende creare prima di procedere alla creazione. Vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

**NOTA:** un asterisco (\*) accanto al nome del campo indica che si tratta di un campo obbligatorio. Inoltre, se un layout customizzato è assegnato al ruolo per la pagina del nuovo record per il tipo di record, la pagina visualizzata quando si crea un record potrebbe contenere un numero di campi inferiore rispetto al numero dei campi disponibili nel layout della pagina completa per il tipo di record. Se si desidera immettere informazioni per campi aggiuntivi, è possibile visualizzare la pagina completa facendo clic sul collegamento Avanzate nella pagina del nuovo record. Il collegamento Avanzate è disponibile nella pagina del nuovo record solo se è stato assegnato un layout customizzato al proprio ruolo utente per la pagina del nuovo record per il tipo di record. Per informazioni sui layout di campo nelle pagine dei nuovi record, vedere [Informazioni sui layout delle pagine dei nuovi record \(a pagina 54\)](#).

### ***Per creare un record mediante la sezione Crea***

- 1 Nella barra delle azioni, espandere la sezione Crea, se necessario.
- 2 Fare clic sul tipo di record che si desidera creare.
- 3 Immettere le informazioni del record nel modulo Nuovo record.
- 4 Salvare il record facendo clic su Salva o su Salva e continua:
  - Se si fa clic su Salva, Oracle CRM On Demand salva il nuovo record e chiude il nuovo modulo del record.
  - Se si fa clic su Salva e continua, Oracle CRM On Demand salva il nuovo record e passa alla pagina Dettagli del nuovo record in modo da consentire all'utente di associare contenuto aggiuntivo al record, ad esempio note e allegati.

### ***Per creare un record dalle pagine Home page, Elenco o Dettagli***

- 1 Da una di queste pagine, fare clic sul pulsante Nuovo nella barra del titolo.
- 2 Immettere le informazioni del record nella pagina Modifica.
- 3 Salvare il record.

### ***Per creare un record collegato al record selezionato***

- 1 Selezionare il record.  
Per istruzioni sulla selezione di un record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina dei dettagli del record scorrere fino alla sezione appropriata.
- 3 Sulla barra del titolo di tale sezione fare clic sul pulsante Nuovo o Aggiungi.
- 4 Immettere le informazioni del record nella pagina Modifica.
- 5 Salvare il record.

### **Immissione delle informazioni nei record**

Quando si creano i record, è possibile immettere informazioni direttamente in alcuni campi o selezionare valori da un elenco a discesa. Inoltre, per alcuni campi è possibile fare clic su un'icona a destra del campo per visualizzare una finestra dalla quale selezionare o immettere valori. Le icone su cui è possibile fare clic sono:

- **Icona telefono.** Consente di immettere i dettagli di un numero di telefono.
- **Icona calendario.** Consente di selezionare una data.
- **Icona valuta.** Consente di cercare e selezionare una valuta.
- **Icona di ricerca (lente d'ingrandimento).** Consente di cercare e selezionare uno o più record, che verranno associati al record che si sta creando. L'icona di ricerca può essere utilizzata anche per selezionare più valori nei campi degli elenchi di selezione a scelta multipla.

### **Informazioni sui campi elenco di selezione e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione**

Nei campi elenco di selezione è possibile selezionare un valore da un elenco predefinito di valori. Se l'azienda utilizza gruppi di valori dell'elenco di selezione, in alcuni casi può limitare i valori disponibili in un campo elenco di selezione a un sottoinsieme dei valori definiti per il campo. Per ulteriori informazioni sui campi elenco di selezione e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione, vedere [Informazioni sui campi elenco di selezione, sui gruppi di valori dell'elenco di selezione e sulle divisioni \(a pagina 62\)](#).

### **Informazioni sugli elenchi di selezione a scelta multipla**

Da un elenco di selezione a scelta multipla si possono scegliere più valori. Se si fa clic sull'icona di ricerca di un elenco di selezione a scelta multipla, viene visualizzata una finestra popup in cui è possibile selezionare i valori desiderati spostandoli dall'elenco di quelli disponibili a quello dei valori selezionati. Per spostare un valore da un elenco all'altro è possibile fare doppio clic sul valore desiderato oppure selezionarlo e utilizzare le frecce a destra e a sinistra. È possibile anche ordinarli nell'elenco dei valori selezionati.

Gli elenchi di selezione a scelta multipla sono supportati per i seguenti tipi di record:

- Account
- Attività
- Contatto
- Oggetto personalizzato 01
- Oggetto personalizzato 02
- Lead
- Opportunità
- Partner
- Richiesta di servizio

### Informazioni sui campi dei numeri telefonici

I campi Telefono sono contraddistinti da un'icona telefono. Facendo clic sull'icona, viene visualizzato l'editor del numero di telefono in cui è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Selezionare il paese del numero di telefono.
- Immettere il prefisso della città o dell'area.
- Immettere il numero locale.
- Immettere un numero di interno se esistente.

Quando si salva il numero di telefono, Oracle CRM On Demand inserisce prima del numero di telefono i due elementi descritti di seguito.

- Un segno più (+) per rappresentare il prefisso telefonico internazionale per le chiamate verso un paese diverso da quello in cui ci si trova.  
Se ad esempio le impostazioni internazionali del proprio record utente sono Inglese - Stati Uniti, il segno più rappresenta il prefisso telefonico internazionale 011. Se le impostazioni internazionali del proprio record utente sono Francese - Francia, il segno più rappresenta il prefisso telefonico internazionale 00.
- Il codice paese relativo al paese selezionato per il numero di telefono.  
Se ad esempio si sceglie la Spagna come paese del numero di telefono, oltre al segno più Oracle CRM On Demand inserisce 34 prima del numero di telefono.

**SUGGERIMENTO:** se si desidera determinare il codice paese per un paese, è possibile fare clic sull'icona a forma di telefono, selezionare il paese e salvare le informazioni. Il codice paese per il paese viene visualizzato nel campo Telefono.

L'elenco di paesi nell'editor del numero di telefono include possedimenti, territori esteri e regioni degli Stati sovrani. Ad esempio, l'Isola di Man è un possedimento della corona britannica e le Isole Aland sono una regione della Finlandia. Un possedimento, un territorio straniero o una regione può avere lo stesso codice paese dello Stato sovrano. In questi casi, quando si modifica un numero di telefono con quel codice paese, nel campo Paese nell'editor del numero di telefono viene mostrato il nome dello Stato sovrano, anche se il possedimento, il territorio straniero o la regione dello Stato sovrano è stato scelto quando il numero è stato immesso inizialmente.

Ad esempio, è possibile selezionare Isole Aland nel campo Paese nell'editor del numero di telefono quando si immette un numero di telefono per la prima volta. Oracle CRM On Demand inserisce automaticamente il prefisso 358 prima di quel numero di telefono, oltre al segno più. Se successivamente si fa clic sull'icona a forma di telefono per modificare il numero di telefono, nel campo Paese nell'editor del numero di telefono appare Finlandia.

### Informazioni sui campi obbligatori in modo condizionale

L'amministratore può configurare un campo in modo da renderlo obbligatorio in modo condizionale, ovvero il campo non è obbligatorio per impostazione predefinita ma lo diventa se i dati presenti in altri campi del record soddisfano determinati criteri. In questo caso, accanto al campo diventato obbligatorio viene visualizzato un

asterisco rosso (\*) e se per questo campo viene visualizzata l'etichetta di testo, il testo appare in rosso. Se il campo è vuoto, è necessario aggiornarlo prima di salvare il record.

Per informazioni su alcune limitazioni applicabili durante la modifica dei campi obbligatori in modo condizionale, vedere [Informazioni sui campi obbligatori in modo condizionale \(a pagina 1284\)](#).

### Informazioni sulla conversione automatica del testo in collegamenti

Se la stringa di testo immessa in un campo del tipo Testo (breve) o Testo (lungo) inizia con `http://` o `https://`, dopo il salvataggio del valore del campo il testo potrebbe essere convertito in modo automatico in un collegamento. Il funzionamento di questo tipo di testo in questi campi è determinato dalla casella di controllo Converti valori di testo URL in collegamenti nel profilo dell'azienda, come descritto di seguito.

- Se la casella di controllo nel profilo dell'azienda è selezionata, il testo verrà convertito in modo automatico in collegamento dopo il salvataggio del valore del campo.
- Se la casella di controllo non è selezionata, il testo non verrà convertito in collegamento.

### Informazioni sui campi dell'indirizzo

Per gli indirizzi, l'applicazione visualizza differenti campi in base alle informazioni specifiche del paese. Ad esempio, se si seleziona Giappone come paese per l'indirizzo di fatturazione di un cliente, gli altri campi relativi all'indirizzo vengono modificati in base a quelli necessari per gli indirizzi giapponesi, come ad esempio Chome, Ku, and Shi/Gun.

In genere, gli indirizzi vengono memorizzati con il tipo di record specifico. Tuttavia, alcuni indirizzi provengono dal collegamento di un record a un altro. Ad esempio, se si immette l'indirizzo di fatturazione e di spedizione di un cliente, quando si collega il cliente al contatto, nella pagina Dettagli del contatto viene visualizzato l'indirizzo di fatturazione.

Se l'amministrazione aziendale ha aggiunto la sezione Indirizzi alla propria applicazione, è possibile registrare gli indirizzi aggiuntivi di questi record come clienti o contatti. Quando si registrano gli indirizzi dei contatti, l'indirizzo primario è sempre quello immesso nella sezione Indirizzo alternativo.

### Supporto per la formattazione HTML

A seconda dell'impostazione dell'azienda, la formattazione HTML potrebbe essere supportata in certi campi, compreso il campo Descrizione di numerosi tipi di record. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sull'editor HTML \(a pagina 66\)](#).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sui campi concatenati \(a pagina 58\)](#)
- [Informazioni sui campi visualizzati come immagini \(a pagina 61\)](#)
- [Informazioni sui campi elenco di selezione, sui gruppi di valori dell'elenco di selezione e sulle divisioni \(a pagina 62\)](#)
- [Informazioni sui campi mascherabili \(a pagina 65\)](#)
- [Informazioni sui caratteri speciali negli indirizzi e-mail \(a pagina 65\)](#)
- [Informazioni sui layout delle pagine dei nuovi record \(a pagina 54\)](#)

## Informazioni sui campi concatenati

Un *campo concatenato* è un campo che può visualizzare i valori da più campi e anche testo aggiuntivo. L'amministratore può impostare campi concatenati per la maggior parte dei tipi di record. Ad esempio, l'amministratore può impostare un campo concatenato Profilo nel tipo di record Contatto per visualizzare il valore del campo Qualifica e il campo Età nel seguente formato:

*Qualifica*, di anni *Età*

L'amministratore potrà quindi aggiungere il campo al layout della pagina Dettaglio per il tipo di record contatto. Se la qualifica di un contatto è Manager e il contatto ha 41 anni, il campo concatenato Profilo del contatto visualizzerà le seguenti informazioni:

Manager, di anni 41

Se si dispone delle autorizzazioni necessarie per modificare i campi inclusi in un campo concatenato, sarà possibile modificare i campi mediante il campo concatenato. Nell'esempio precedentemente descritto, è possibile modificare la qualifica del contatto modificando il campo concatenato. Non sarà tuttavia possibile modificare l'età del contatto. L'età del contatto viene calcolata in base alla data di nascita disponibile nel record del contatto; il campo Età non è un campo modificabile.

I campi concatenati possono essere visualizzati nelle pagine Dettaglio del record, nelle pagine Modifica, nelle pagine elenco e nelle sezioni di informazioni correlate. Non è tuttavia possibile utilizzare i campi concatenati come campi di ricerca o come campi filtro per gli elenchi. A seconda del tipo di ruolo utente impostato, potrebbe essere possibile utilizzare i campi all'interno dei campi concatenati come campi di ricerca e come campi filtro per gli elenchi.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Considerazioni valide per la modifica dei campi in un campo concatenato \(a pagina 59\)](#)
- [Modifica dei campi in un campo concatenato \(a pagina 60\)](#)
- [Informazioni sulla ricerca mirata \(a pagina 80\)](#)
- [Utilizzo della ricerca avanzata \(a pagina 93\)](#)
- Creazione e perfezionamento di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134)

### Considerazioni valide per la modifica dei campi in un campo concatenato

Le considerazioni riportate di seguito sono valide in caso di modifica dei campi all'interno di un campo concatenato.

- Se l'amministratore specifica un campo come campo di sola lettura per il tipo di record o nel layout della pagina Dettaglio, non sarà possibile modificare tale campo all'interno di un campo concatenato.
- Se l'amministratore imposta il campo come obbligatorio, tale campo dovrà includere un valore se si trova all'interno di un campo concatenato.
- Qualsiasi regola di convalida del campo applicata a un campo continuerà ad essere valida se tale campo si trova all'interno di un campo concatenato.
- Se l'aggiornamento di un campo incluso in un campo concatenato non supera le regole di convalida valide per tale campo, le modifiche apportate ai campi non verranno salvate. In altre parole, verranno salvate tutte le modifiche apportate nella finestra di modifica oppure non verrà salvata alcuna modifica.
- Quando si modifica un campo concatenato in una pagina di modifica del record, le modifiche non verranno salvate quando si fa clic su Salva per chiudere la finestra di modifica associata al campo concatenato. Le modifiche apportate ai campi all'interno del campo concatenato vengono salvate quando si salva il record.
- Se un campo concatenato comprende un campo che consente di associare un record al record che si sta utilizzando e se sono abilitate le associazioni Smart, la funzionalità di associazione Smart è supportata all'interno del campo concatenato. Per informazioni sulle associazioni Smart, vedere [Informazioni sulle associazioni Smart e sulla funzionalità di risoluzione automatica \(a pagina 108\)](#).
- Non è possibile modificare il testo aggiuntivo specificato dall'amministratore all'interno di un campo concatenato.

### Informazioni sui campi Indirizzo nei campi concatenati

L'amministratore può includere campi di indirizzi in un campo concatenato. Quando si modifica un campo concatenato che contiene un campo proveniente da un indirizzo, sono valide le considerazioni riportate di seguito.



- Se un campo di indirizzo in un campo concatenato proviene da un indirizzo condiviso in un record Account, Contatto, Rivenditore o Partner, non è possibile modificare i campi contenuti nell'indirizzo. In alternativa è possibile selezionare un indirizzo diverso.
- Se il campo appartiene a un indirizzo non condiviso, sono valide le considerazioni riportate di seguito.
  - Si possono modificare tutti i campi nell'indirizzo.

Ad esempio, se è il campo Città di fatturazione è stato inserito in un campo concatenato è possibile modificare tutti i campi nel modello dell'indirizzo di fatturazione per il paese corrispondente. Se il campo concatenato include anche un campo di un indirizzo diverso, ad esempio il campo Città di spedizione, che deriva dall'indirizzo di spedizione, è possibile modificare anche tutti i campi nel modello dell'indirizzo di spedizione per il paese corrispondente.
  - Se si seleziona un paese diverso per l'indirizzo, le etichette degli altri campi nel modello di indirizzo cambiano di conseguenza.

**NOTA:** se il campo concatenato contiene un campo indirizzo che non fa parte di un modello di indirizzo per il paese presente nell'indirizzo sul record, tale campo rimane vuoto nel campo concatenato. In questo caso, quando si modifica il campo concatenato, è possibile modificare i campi che formano il modello di indirizzo per l'indirizzo del record. Tuttavia, non è possibile modificare il campo che fa parte del campo concatenato a meno che non si modifichi il paese nell'indirizzo e il modello di indirizzo per il nuovo paese non includa il campo.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sui campi concatenati \(a pagina 58\)](#)
- [Modifica dei campi in un campo concatenato \(a pagina 60\)](#)

## Modifica dei campi in un campo concatenato

In questo argomento viene descritto come modificare i campi in un campo concatenato.

### *Per modificare i campi in un campo concatenato utilizzando la funzionalità di modifica in linea*

- 1 Fare clic nel campo concatenato per aprire la finestra di modifica.
- 2 Nella finestra di modifica modificare i singoli campi visualizzati nel campo concatenato.
- 3 Salvare le modifiche.

### Modifica dei campi di un campo concatenato in una pagina di modifica del record

Nella seguente procedura viene descritto come modificare i campi di un campo concatenato in una pagina di modifica del record.

### *Per modificare i campi di un campo concatenato in una pagina di modifica del record*

- 1 Fare clic sull'icona di modifica (matita) del campo concatenato per aprire la finestra di modifica.
- 2 Nella finestra di modifica modificare i singoli campi visualizzati nel campo concatenato.
- 3 Salvare le modifiche.
- 4 Dopo aver apportato le modifiche desiderate al record, salvare le modifiche.

**NOTA:** Quando si modifica un campo concatenato in una pagina di modifica del record, le modifiche non verranno salvate quando si fa clic su Salva per chiudere la finestra di modifica associata al campo concatenato. Le modifiche apportate ai campi all'interno del campo concatenato vengono salvate quando si salva il record.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.



- [Considerazioni valide per la modifica dei campi in un campo concatenato \(a pagina 59\)](#)
- [Informazioni sui campi concatenati \(a pagina 58\)](#)

## Informazioni sui campi visualizzati come immagini

Per i seguenti tipi di campo, il valore del campo viene visualizzato come immagine e memorizzato come numero intero:

- **Campi di tipo Numero intero con valutazione a stelle.** In un campo di tipo Numero intero con valutazione a stelle, il valore del campo viene visualizzato sotto forma di immagine che rappresenta cinque stelle. Una società può utilizzare questo tipo di campi in vari modi in base alle proprie esigenze aziendali. Ad esempio, una società può utilizzare questo tipo di campo con i record di opportunità per indicare il valore previsto delle opportunità. In un campo con valutazione a stelle, selezionare o deselezionare le stelle rispettivamente per aumentare o ridurre la valutazione. Se non viene selezionata alcuna stella, non verrà applicata nessuna valutazione. Una stella selezionata corrisponde alla valutazione più bassa, mentre cinque stelle selezionate corrispondono alla valutazione più alta.

Il valore del campo viene memorizzato come valore intero nel seguente modo:

- Se non è selezionata alcuna stella, il campo è nullo, ovvero non include alcun valore memorizzato.
- Se è selezionata una stella, il valore memorizzato è 1. Se sono selezionate due stelle, il valore memorizzato è 2 e così via.

**SUGGERIMENTO:** se si imposta una valutazione a stelle e si desidera cancellare la valutazione a stelle in modo che il campo abbia un valore nullo, modificare il campo, quindi fare clic a sinistra della prima stella nel campo di valutazione per cancellare la valutazione.

- **Campi di tipo Numero intero con valutazione a semaforo.** In un campo di tipo Numero intero con valutazione a semaforo, il valore del campo viene visualizzato sotto forma di semaforo orizzontale. La selezione della prima spia corrisponde al rosso, la selezione della seconda corrisponde al giallo, mentre la selezione della terza corrisponde al verde. Una società può utilizzare questo tipo di campi in vari modi in base alle proprie esigenze aziendali. Ad esempio, una società può utilizzare questo tipo di campo con i record di task per indicare la prossimità della data di scadenza di un task specifico, nel seguente modo:

- La spia verde può indicare che a partire dalla data odierna mancano cinque o più giorni alla data di scadenza.
- La spia gialla può indicare che a partire dalla data odierna mancano meno di cinque giorni alla data di scadenza.
- La spia rossa può indicare che la data di scadenza è già trascorsa, ovvero il task è scaduto.

In un campo con valutazione a semaforo è possibile selezionare al massimo una spia alla volta. Tuttavia, il campo può avere tutte e tre le spie deselezionate.

Il valore del campo viene memorizzato come valore intero nel seguente modo:

- Se non è selezionata alcuna spia, il campo è nullo, ovvero non include alcun valore memorizzato.
- Se è selezionata la spia rossa, il valore memorizzato è zero (0).
- Se è selezionata la spia gialla, il valore memorizzato è 1.
- Se è selezionata la spia verde, il valore memorizzato è 2.

**SUGGERIMENTO:** se è selezionata una spia e si desidera reimpostare il campo in modo che non sia selezionata alcuna spia e il campo abbia un valore nullo, modificare il campo, quindi fare clic sulla spia attualmente selezionata. In questo modo la spia viene deselezionata e il campo avrà pertanto un valore nullo.

## Informazioni sui campi con valutazione a stelle e semaforo nei criteri di ricerca ed elenco

È possibile utilizzare i campi con valutazione a stelle e semaforo come campi filtro per gli elenchi.

L'amministratore può inoltre utilizzare questi campi per il layout di ricerca per il tipo di record desiderato. Tuttavia, per specificare il valore che si desidera cercare, è necessario immettere un valore intero nel campo. Ad esempio, se si desidera cercare i record non valutati, utilizzare la condizione IS NULL nel campo di valutazione per cercare

i tali record. Se si desidera cercare i record associati alla spia verde in un campo con valutazione a semaforo, cercare i record il cui valore in questo campo è pari a 2.

### Informazioni sulla modifica dei campi con valutazione a stelle e semaforo

È possibile modificare i campi con valutazione a stelle e semaforo nelle pagine Modifica dei record, nonché modificarli in linea nelle pagine Dettaglio ed Elenco dei record. Se nelle colonne visualizzate di un elenco è incluso un campo con valutazione a stelle, la stella verrà visualizzata nel campo di un record se viene selezionata almeno una stella nel campo di tale record. Se non viene selezionata alcuna stella nel campo, l'immagine non verrà visualizzata nel campo dell'elenco. È tuttavia possibile aggiornare il campo in linea nella pagina Elenco per selezionare le stelle.

In modo analogo, se nelle colonne visualizzate di un elenco è incluso un campo con valutazione a semaforo, il semaforo verrà visualizzato nel campo di un record se viene selezionata una spia nel campo di tale record. Se non viene selezionata alcuna spia nel campo, l'immagine non verrà visualizzata nel campo dell'elenco. È tuttavia possibile aggiornare il campo in linea nella pagina Elenco per selezionare le spie.

### Tipi di record che supportano i campi con valutazione a stelle e semaforo

I campi con valutazione a stelle e semaforo sono supportati dai seguenti tipi di record:

- Account
- Attività
- Contatto
- Lead
- Opportunità
- Soluzione

**NOTA:** i campi con valutazione a stelle e semaforo sono supportati da varie API che possono essere utilizzate con Oracle CRM On Demand.

## Informazioni sui campi elenco di selezione, sui gruppi di valori dell'elenco di selezione e sulle divisioni

Per molti tipi di record, l'azienda può limitare i valori disponibili in un campo elenco di selezione a un sottoinsieme di valori definiti per tale campo. Per limitare le selezioni nei campi elenco di selezione, l'amministratore imposta i gruppi di valori dell'elenco di selezione e collega i valori nei campi elenco di selezione ai gruppi di valori di tale elenco. I gruppi di valori dell'elenco di selezione possono controllare uno o più campi elenco di selezione in uno o più tipi di record. L'amministratore dell'azienda può aggiungere il campo Gruppo valori elenco di selezione al layout di pagina per un tipo di record. Questo campo consente di selezionare un gruppo di valori dell'elenco di selezione. Quindi, in qualsiasi campo elenco di selezione controllato dal gruppo di valori dell'elenco di selezione selezionato nel record, solo i valori collegati al gruppo di valori dell'elenco di selezione vengono visualizzati nell'elenco di selezione.

Ad esempio, si supponga che l'azienda disponga di tre Call Center che utilizzano Oracle CRM On Demand. A seconda della posizione di un Call Center e dei prodotti offerti dal Call Center, alcuni valori di una serie di campi elenco di selezione nelle richieste di servizio non sono selezioni valide per gli utenti dei vari Call Center. Per consentire agli utenti di selezionare i valori appropriati per i relativi Call Center, l'amministratore imposta tre gruppi di valori dell'elenco di selezione per ciascun Call Center. L'amministratore collega quindi un sottoinsieme di valori per ogni campo elenco di selezione pertinente a ciascun gruppo di valori dell'elenco di selezione ed aggiunge il campo Gruppo valori elenco di selezione al layout di pagina per il tipo di record Richiesta di servizio. Quando un utente di un Call Center crea una richiesta di servizio, l'utente può selezionare il gruppo di valori dell'elenco di selezione appropriato per tale Call Center nel campo Gruppo valori elenco di selezione nella richiesta di servizio. Le opzioni dei campi elenco di selezione nel record sono limitate ai valori appropriati per il Call Center.

### Informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione e sulle divisioni

Se l'azienda utilizza il tipo di record *Divisione* per organizzare gli utenti in sottogruppi per scopi aziendali, il record dell'utente potrebbe essere associato a una o più divisioni, una delle quali viene specificata come divisione primaria. Ciascuna divisione può essere associata a un gruppo di valori dell'elenco di selezione. In questo tipo di impostazione, quando si crea un record, esso viene associato automaticamente alla divisione primaria e al gruppo di valori dell'elenco di selezione associato alla divisione. Per un elenco dei tipi di record in cui è possibile utilizzare le divisioni e i gruppi di valori dell'elenco di selezione, vedere [Tipi di record che supportano i gruppi di valori dell'elenco di selezione e le divisioni \(a pagina 1400\)](#).

**NOTA:** l'amministratore può configurare le divisioni e i gruppi di valori dell'elenco di selezione per soddisfare le esigenze aziendali. L'amministratore può anche rinominare il tipo di record *Divisione* e i campi *Divisione* e *Gruppo valori elenco di selezione* in qualsiasi tipo di record in cui i campi sono disponibili.

### Impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione e delle divisioni

Se l'azienda utilizza i gruppi di valori dell'elenco di selezione, si applicano le impostazioni riportate di seguito.

- L'amministratore imposta i gruppi di valori dell'elenco di selezione.
- L'amministratore collega i valori dell'elenco di selezione per i vari campi ai gruppi di valori dell'elenco di selezione.
- L'amministratore aggiunge il campo *Gruppo valori elenco di selezione* ai layout di pagina assegnati al ruolo dell'utente per determinati tipi di record.

Se l'azienda utilizza anche il tipo di record *Divisione*, si applicano anche le impostazioni riportate di seguito.

- L'amministratore specifica gli utenti associati a ciascuna divisione.
- L'amministratore specifica l'eventuale gruppo di valori dell'elenco di selezione associato a ciascuna divisione.
- L'amministratore può aggiungere il campo *Divisione* ai layout di pagina assegnati al ruolo dell'utente per determinati tipi di record.

### Comportamento dei campi *Divisione* e *Gruppo valori elenco di selezione* durante la creazione e la modifica dei record

Se l'azienda utilizza i gruppi di valori dell'elenco di selezione e le divisioni, durante la creazione e la modifica dei record è possibile visualizzare quanto segue.

- Se il record dell'utente è associato a una o più divisioni, quando si crea un record, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il campo *Divisione* nel record viene popolato automaticamente con il nome della divisione primaria.
  - Se un gruppo di valori dell'elenco di selezione è associato alla divisione primaria, il campo *Gruppo valori elenco di selezione* viene popolato automaticamente con il gruppo di valori dell'elenco di selezione di tale divisione. Se nessun gruppo di valori dell'elenco di selezione è associato alla divisione primaria, il campo *Gruppo valori elenco di selezione* non viene popolato automaticamente.
- Prima di salvare il nuovo record, è possibile modificare o cancellare il valore del campo *Divisione* di un nuovo record di tale tipo. Inoltre, è possibile modificare o cancellare il valore del campo *Divisione* in un record esistente se si dispone dei diritti di accesso necessari per aggiornare il record. Dopo aver modificato il valore del campo *Divisione*, è possibile che anche il valore del campo *Gruppo valori elenco di selezione* nel record venga modificato automaticamente come indicato di seguito.
  - Se il gruppo di valori dell'elenco di selezione per la nuova divisione è identico a quello assegnato alla divisione precedente, il valore del campo *Gruppo valori elenco di selezione* non viene modificato.
  - Se il gruppo di valori dell'elenco di selezione per la nuova divisione è diverso da quello assegnato alla divisione precedente, il valore del campo *Gruppo valori elenco di selezione* viene modificato nel gruppo di valori dell'elenco di selezione per la nuova divisione.
  - Se si cancella il valore dal campo *Divisione*, il valore del campo *Gruppo valori elenco di selezione* viene cancellato automaticamente.

**NOTA:** l'amministratore può impostare il campo *Divisione* come campo di sola lettura; in tal caso, non è possibile modificare o cancellare il valore del campo.

- Prima di salvare il nuovo record, è possibile modificare o cancellare il valore del campo Gruppo valori elenco di selezione in un nuovo record del tipo selezionato. È anche possibile modificare o cancellare il valore del campo Gruppo valori elenco di selezione in un record esistente se si dispone dei diritti di accesso necessari per aggiornare il record. La divisione nel record non viene modificata automaticamente quando si modifica o si cancella il valore il campo Gruppo valori elenco di selezione.

**NOTA:** l'amministratore può impostare il campo Gruppo valori elenco di selezione come campo di sola lettura. In tal caso, non è possibile modificare né cancellare il valore del campo.

Se il proprietario di un record viene modificato dopo il salvataggio di un valore nel campo Divisione nel record, i valori dei campi Divisione e Gruppo valori elenco di selezione non vengono modificati automaticamente anche se il nuovo proprietario non è associato alla divisione nel record.

### Effetti della modifica di un gruppo di valori dell'elenco di selezione in un record

Quando il gruppo di valori dell'elenco di selezione in un record viene modificato perché si seleziona una nuova divisione associata a un altro gruppo di valori dell'elenco di selezione oppure perché si seleziona un nuovo gruppo di valori dell'elenco di selezione, qualsiasi valore selezionato in precedenza nei campi elenco di selezione controllati dal gruppo di valori precedente o dal nuovo gruppo di valori rimane invariato anche se il valore selezionato in tale campo non è collegato al nuovo gruppo di valori dell'elenco di selezione. In questi casi, non viene richiesto di aggiornare i campi di valori dell'elenco di selezione quando si aggiornano altri campi nel record. Tuttavia, alla successiva modifica di un campo elenco di selezione nel record, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se il campo elenco di selezione è controllato dal nuovo gruppo di valori dell'elenco di selezione, solo i valori collegati al nuovo gruppo di valori sono disponibili per la selezione. È possibile selezionare un nuovo valore per il campo oppure annullare l'operazione di modifica per mantenere il valore esistente.
- Se il campo elenco di selezione è controllato dal precedente gruppo di valori dell'elenco di selezione ma non è controllato dal nuovo gruppo di valori, tutti i valori sono disponibili per la selezione.

### Informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione, sulle divisioni e sulla modifica in linea

Non è possibile utilizzare la funzionalità di modifica in linea per modificare il campo Gruppo valori elenco di selezione o il campo Divisione in un record direttamente in una pagina Dettagli del record o in una pagina di elenco del record. Per modificare questi campi, è necessario aprire la pagina di modifica per il record.

### Informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione, sulle divisioni nelle ricerche e nei filtri elenco

Le considerazioni riportate di seguito si applicano alle ricerche e ai filtri elenco.

- L'amministratore può aggiungere il campo Divisione, il campo Gruppo valori elenco di selezione o entrambi ai campi di ricerca nella barra delle azioni per i tipi di record che supportano le divisioni. È quindi possibile cercare i record selezionando una divisione o un gruppo di valori dell'elenco di selezione.
- Se il campo Divisione è disponibile come campo di ricerca o come filtro elenco, è possibile selezionare qualsiasi divisione come parte dei criteri per la ricerca o per il filtro elenco. La selezione non è limitata solo alle divisioni a cui è associato l'utente. Analogamente, se il campo Utente è disponibile anche come campo di ricerca o come filtro elenco e si seleziona un utente come parte dei criteri, la selezione non è limitata solo alle divisioni associate a tale utente.
- Se si seleziona una divisione come parte dei criteri per una ricerca o un filtro elenco, il gruppo di valori dell'elenco di selezione per tale divisione non viene selezionato automaticamente come parte dei criteri anche se il campo Gruppo valori elenco di selezione è uno dei campi di ricerca per il tipo di record.
- Se si utilizza un campo elenco di selezione controllato dai gruppi di valori dell'elenco di selezione come parte dei criteri per una ricerca o un filtro elenco, è possibile selezionare qualsiasi valore nel campo di selezione come filtro per la ricerca o per l'elenco. I valori disponibili nel campo elenco di selezione non sono limitati ai valori collegati a uno specifico gruppo di valori dell'elenco di selezione anche se si seleziona un gruppo di valori dell'elenco di selezione come parte dei criteri.
- Non è possibile cercare i record delle divisioni o dei gruppi di valori dell'elenco di selezione.

## Effetti dell'unione o dell'eliminazione delle divisioni

L'amministratore può eliminare una divisione o unire due o più divisioni in una singola divisione. Per informazioni sugli effetti dell'unione o dell'eliminazione delle divisioni, vedere [Informazioni sull'unione e sull'eliminazione delle divisioni \(a pagina 1236\)](#).

### Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni, vedere l'argomento seguente:

- [Informazioni sulle divisioni e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione nei record \(a pagina 1236\)](#)

## Informazioni sui campi mascherabili

Un campo mascherabile è un campo in cui alcuni dei dati possono rimanere nascosti per vari utenti. In Oracle CRM On Demand, l'amministratore può impostare alcuni campi mascherabili per tipi di record specifici. Il ruolo dell'utente determina il comportamento visibile di questi campi mascherabili, come segue:

- Se il ruolo dell'utente non include il privilegio Visualizza dati nascosti:
  - In tutte le posizioni in cui è presente un campo mascherabile, come le pagine Modifica, Dettaglio ed Elenco del record, sono visibili solo gli ultimi quattro caratteri nel campo. Tutti gli altri caratteri del campo vengono sostituiti con i caratteri XXXX.  
Ad esempio, se il campo contiene il valore 102030456789, viene visualizzato quanto segue:  
XXXX6789  
È tuttavia possibile aggiornare il campo mascherabile. Una volta aggiornato il campo, tutti i caratteri del valore esclusi gli ultimi quattro restano nascosti.

**NOTA:** se si assegna un valore predefinito a un campo mascherabile, quando si crea un nuovo record nel campo viene visualizzato il valore predefinito completo, anche se il proprio ruolo utente non include il privilegio Visualizza dati nascosti.

  - Non è possibile utilizzare un campo mascherabile come criterio per la ricerca di record o per filtrare elenchi. I campi mascherabili non sono disponibili nella sezione Cerca della barra Azione, nella pagina Ricerca avanzata e in altre aree dove è possibile ricercare record e filtrare elenchi. Se si tenta di aprire un elenco che include un campo mascherabile come criterio di ricerca o di utilizzare un campo mascherabile per filtrare un elenco, viene visualizzato un messaggio di errore.
  - Non è possibile utilizzare un campo mascherabile per ordinare un elenco, anche se il campo viene visualizzato nell'elenco. Se si tenta di utilizzare un campo mascherabile per ordinare un elenco, viene visualizzato un messaggio di errore.
- Se il ruolo dell'utente include il privilegio Visualizza dati nascosti, i campi mascherabili sono disponibili per visualizzazione, aggiornamento e uso nelle ricerche e negli elenchi esattamente come per qualsiasi altro campo di testo.

**NOTA:** l'amministratore può impostare un campo mascherabile come di sola lettura per il tipo di record o per un layout di pagina. Se un campo mascherabile viene impostato come di sola lettura per il tipo di record oppure per il layout di pagina assegnato al proprio ruolo per il tipo di record, non sarà possibile aggiornare il campo. Ciò riguarda tutti gli utenti, indipendentemente dal fatto che i rispettivi ruoli includano o meno il privilegio Visualizza dati nascosti.

## Informazioni sui caratteri speciali negli indirizzi e-mail

Nell'applicazione Oracle CRM On Demand standard, è possibile usare i caratteri seguenti negli indirizzi inseriti nei campi e-mail:

- lettere maiuscole e minuscole;
- Cifre da 0 a 9.

È inoltre possibile usare i caratteri speciali seguenti, ma solo nella parte locale dell'indirizzo e-mail:

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

Il carattere punto (.) può essere usato negli indirizzi e-mail, ma non è possibile digitare due punti consecutivi. Ad esempio, gli indirizzi seguenti non sono validi:

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

Se l'amministratore seleziona la casella di controllo Consenti caratteri Unicode nei campi E-mail nel profilo dell'azienda, è possibile utilizzare la maggior parte dei caratteri Unicode (UTF-8), comprese le lettere accentate, nell'indirizzo del campo E-mail solo per i tipi di record Contatto e Lead. È possibile usare i caratteri Unicode (UTF-8) sia nella parte locale che nella parte dominio degli indirizzi e-mail, sebbene la presenza di punti consecutivi non sia tuttora consentita. Inoltre, i caratteri seguenti non sono consentiti anche quando la casella di controllo Consenti caratteri Unicode nei campi E-mail è selezionata nel profilo dell'azienda:

, ( ) [ ] : ; " ' < >

Durante l'uso degli indirizzi e-mail che contengono caratteri speciali non supportati nell'applicazione Oracle CRM On Demand standard, tenere presente le considerazioni riportate di seguito.

- Quando si fa clic sul collegamento di un indirizzo e-mail in Oracle CRM On Demand per inviare un'e-mail, l'e-mail si apre nel client e-mail predefinito. Il client e-mail determina se l'e-mail può essere inviata all'indirizzo. Analogamente, quando si fa clic su Invia e-mail nella pagina Dettagli di un appuntamento per inviare un'e-mail ai contatti interessati dall'appuntamento, il client e-mail determina se l'e-mail può essere inviata agli indirizzi dei contatti.
- Le applicazioni seguenti non supportano il set di caratteri Unicode (UTF-8) completo negli indirizzi e-mail:
  - Oracle Outlook Email Integration On Demand
  - Oracle Notes Email Integration On Demand
  - Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales
  - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

Queste applicazioni supportano il set di caratteri il cui uso è supportato nell'applicazione Oracle CRM On Demand standard. Tutti gli indirizzi e-mail che contengono altri caratteri speciali potrebbero non essere riconosciuti o visualizzati in modo corretto in queste applicazioni.

- Nelle azioni Invia e-mail del workflow, se un'espressione nel campo A dell'azione del workflow restituisce un indirizzo e-mail che contiene uno qualsiasi dei caratteri non supportati per l'uso negli indirizzi e-mail nell'applicazione standard, Oracle CRM On Demand non potrà inviare un'e-mail all'indirizzo restituito anche se la casella di controllo Consenti caratteri Unicode nei campi E-mail è selezionata nel profilo dell'azienda.

Per ulteriori informazioni sui formati degli indirizzi e-mail considerati validi e non validi, vedere [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#).

## Informazioni sull'editor HTML

A seconda dell'impostazione della casella di controllo Abilita formattazione HTML nel profilo dell'azienda, in certi campi potrebbe essere disponibile la formattazione HTML. Se la casella di controllo Abilita formattazione HTML del profilo dell'azienda è selezionata, la formattazione HTML è supportata nei campi di tipo Nota, compresi i campi personalizzati dello stesso tipo. In molti tipi di record, il campo Descrizione è un campo Nota. I tipi di record con uno o più campi di tipo Nota sono:

- Account
- Riconoscimento
- Richiesta di riconoscimento
- Attività
- Prodotto bloccato
- Campagna

- Certificazione
- Richiesta di certificazione
- Richiesta
- Oggetti personalizzati da 01 a 40
- Contatto
- Iscrizione a corso
- Danno
- Registrazione operazione
- Esame
- Registrazione a esame
- Conto finanziario
- Piano finanziario
- Prodotto finanziario
- Fondo
- Nucleo familiare
- Proprietà assicurazione
- Parte coinvolta
- Lead
- Richiesta MDF
- Note (solo per le note create dalla sezione di informazioni correlate Note nei tipi di record padre)
- Opportunità
- Ordine
- Partner
- Tipo di partner
- Paziente
- Listino prezzi
- Elemento listino prezzi
- Preventivo
- Richiesta campione
- Richiesta di servizio
- Firma
- Soluzione
- Richieste SP
- Prodotto a prezzi speciali
- Richiesta prezzi speciali

La casella di controllo Abilita formattazione HTML nel profilo dell'azienda è deselezionata per impostazione predefinita nell'applicazione standard. Se l'amministratore seleziona la casella di controllo Abilita formattazione HTML, si verifica quanto riportato di seguito.

- Un editor HTML è disponibile per i campi supportati quando si creano o modificano i record in cui sono disponibili i campi e la formattazione HTML viene applicata durante la visualizzazione dei record.

**NOTA:** per applicare la formattazione HTML al testo nel campo è necessario utilizzare la barra degli strumenti nell'editor HTML. I tag immessi come testo quando l'editor HTML è abilitato non vengono interpretati come tag HTML.

- Quando si esportano i record da Oracle CRM On Demand, i tag per gli elementi di formattazione HTML applicati tramite l'editor HTML vengono esportati con il testo.



- Quando si importano i record, i tag HTML supportati nei campi supportati vengono importati e vengono applicati durante la visualizzazione dei record nell'interfaccia utente. Tutti i tag HTML non supportati vengono rimossi prima del salvataggio dei record importati.
- Il testo immesso dagli utenti in un campo che supporta la formattazione HTML prima della selezione della casella di controllo Abilita editor HTML nel profilo dell'azienda viene elaborato come testo non formattato anche se contiene tag HTML. Dopo la selezione della casella di controllo Abilita editor HTML nel profilo dell'azienda, tuttavia, al successivo aggiornamento del campo o alla successiva modifica del record nella pagina Modifica del record, tutti gli elementi di formattazione HTML supportati verranno applicati al campo e, se esistono più campi che supportano la formattazione HTML nella pagina Dettagli o Modifica del record, verranno applicati contemporaneamente anche tutti i tag HTML supportati in tali campi.

**NOTA:** se il campo viene modificato in linea dopo la selezione della casella di controllo Abilita editor HTML nel profilo dell'azienda, ma non vengono apportate modifiche al campo, il testo esistente nel campo rimarrà testo non codificato.

**NOTA:** gli stessi elementi e attributi supportati per il linguaggio HTML nei messaggi e-mail del workflow sono supportati nei campi che supportano la formattazione HTML. Per l'elenco degli elementi e degli attributi supportati, vedere [Codice HTML per i campi Nota e i messaggi e-mail del workflow \(a pagina 68\)](#).

Se la casella di controllo Abilita formattazione HTML non è selezionata nel profilo dell'azienda, si verifica quanto riportato di seguito.

- L'editor HTML non è disponibile nei campi di tipo Nota.
- Se si importano record che contengono tag HTML nei campi di tipo Nota, i tag non vengono rimossi e vengono visualizzati come testo non formattato durante la visualizzazione dei record nell'interfaccia utente.

Se l'amministratore seleziona la casella di controllo Abilita formattazione HTML e in seguito la deselecta, il testo e i tag della formattazione HTML applicata nei campi in cui la formattazione HTML è supportata verranno visualizzati come testo non formattato.

## Centro messaggi

Il Centro messaggi non supporta la formattazione HTML. L'editor HTML non è disponibile per le note create nel Centro messaggi o facendo clic sull'icona Nota nell'angolo superiore destro della pagina dei dettagli di un record, anche nel caso in cui la casella di controllo Abilita formattazione HTML sia selezionata nel profilo dell'azienda. Una nota che contiene tag HTML viene visualizzata come testo non codificato non formattato nel Centro messaggi.

## Codice HTML per i campi Nota e i messaggi e-mail del workflow

La formattazione HTML è supportata nel campo Messaggio nelle azioni Invia e-mail del workflow. Se la casella di controllo Abilita formattazione HTML del profilo dell'azienda è selezionata, la formattazione HTML è supportata anche nei campi di tipo Nota, compresi i campi personalizzati dello stesso tipo.

Quando si utilizza codice HTML nel campo Messaggio di un'e-mail in un'azione Invia e-mail del workflow, tenere presente quanto riportato di seguito.

- Quando si salva l'azione del workflow, è possibile che vengano aggiunte interruzioni di riga e spazi supplementari al messaggio e-mail. Queste righe e spazi supplementari non vengono visualizzati nell'e-mail inviata al destinatario.
- Se un'espressione all'interno del messaggio e-mail HTML restituisce una stringa contenente un tag HTML, quando Oracle CRM On Demand invia l'e-mail, il tag viene codificato in modo che venga considerato come testo, anziché come codice HTML, dall'applicazione e-mail del destinatario.

Ad esempio, si supponga che un messaggio e-mail contenga l'espressione `%%%{{Description}}%%%` che restituisce il valore del campo Descrizione e che il campo Descrizione contenga il codice HTML seguente:

```
<b>Questa è la descrizione</b>
```



In questo caso, quando l'espressione viene valutata, i tag restituiti come parte del valore del campo non vengono interpretati come codice HTML. Al contrario, il valore del campo Descrizione viene visualizzato nel messaggio e-mail esattamente come appare nel campo Descrizione di Oracle CRM On Demand, inclusi i tag `<b>` e `</b>`.

- Se l'applicazione e-mail del destinatario non supporta il codice HTML, tale applicazione determina la modalità di visualizzazione del messaggio HTML per il destinatario.
- Per il messaggio e-mail HTML, Oracle CRM On Demand supporta un sottoinsieme di elementi supportati in HTML5. Se si utilizza un elemento HTML non supportato da Oracle CRM On Demand per l'uso in un messaggio e-mail del workflow, i tag relativi all'elemento non supportato vengono rimossi dal messaggio e-mail quando si salva l'azione del workflow. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore. Per determinati elementi, viene rimosso anche il contenuto corrispondente dal messaggio.

Quando si utilizza il codice HTML in un campo di tipo Nota, per applicare la formattazione HTML al testo nel campo è necessario utilizzare la barra degli strumenti nell'editor HTML. I tag immessi come testo quando l'editor HTML è abilitato non vengono interpretati come tag HTML.

Nella parte restante di questo argomento sono riportate informazioni dettagliate sugli elementi supportati e non supportati.

### Elementi e attributi supportati

Nella tabella riportata di seguito sono elencati gli elementi supportati da Oracle CRM On Demand per l'uso nei messaggi e-mail del workflow e nei campi di tipo Nota nonché gli attributi supportati per gli elementi. Per informazioni sulle proprietà supportate per l'uso con l'attributo `style`, vedere la sezione Proprietà supportate per l'attributo `style` del presente argomento.

| Elementi supportati             | Attributi supportati                                                                                                            |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <code>&lt;a&gt;</code>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <code>href</code></li> <li>■ <code>rel</code></li> <li>■ <code>style</code></li> </ul> |
| <code>&lt;abbr&gt;</code>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <code>style</code></li> <li>■ <code>title</code></li> </ul>                            |
| <code>&lt;address&gt;</code>    | <code>style</code>                                                                                                              |
| <code>&lt;b&gt;</code>          | <code>style</code>                                                                                                              |
| <code>&lt;bdo&gt;</code>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <code>dir</code></li> <li>■ <code>style</code></li> </ul>                              |
| <code>&lt;big&gt;</code>        | Tutti gli attributi                                                                                                             |
| <code>&lt;blockquote&gt;</code> | <code>style</code>                                                                                                              |
| <code>&lt;br&gt;</code>         | <code>style</code>                                                                                                              |
| <code>&lt;caption&gt;</code>    | <code>style</code>                                                                                                              |
| <code>&lt;center&gt;</code>     | Tutti gli attributi                                                                                                             |
| <code>&lt;cite&gt;</code>       | <code>style</code>                                                                                                              |

| Elementi supportati | Attributi supportati                                                                                                          |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <code>              | style                                                                                                                         |
| <col>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ span</li> <li>■ style</li> <li>■ valign</li> <li>■ width</li> </ul> |
| <colgroup>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ span</li> <li>■ style</li> <li>■ valign</li> <li>■ width</li> </ul> |
| <dd>                | style                                                                                                                         |
| <del>               | style                                                                                                                         |
| <dfn>               | style                                                                                                                         |
| <div>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ style</li> </ul>                                                    |
| <dl>                | style                                                                                                                         |
| <dt>                | style                                                                                                                         |
| <em>                | style                                                                                                                         |
| <fieldset>          | style                                                                                                                         |
| <font>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ face</li> <li>■ size</li> </ul>                                                      |
| <h1>                | style                                                                                                                         |
| <h2>                | style                                                                                                                         |
| <h3>                | style                                                                                                                         |
| <h4>                | style                                                                                                                         |
| <h5>                | style                                                                                                                         |
| <h6>                | style                                                                                                                         |

| Elementi supportati | Attributi supportati                                                                                                                                                                              |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <hr>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ size</li> <li>■ style</li> <li>■ width</li> </ul>                                                                                       |
| <i>                 | style                                                                                                                                                                                             |
| <img>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ alt</li> <li>■ border</li> <li>■ height</li> <li>■ hspace</li> <li>■ src</li> <li>■ style</li> <li>■ vspace</li> <li>■ width</li> </ul> |
| <ins>               | style                                                                                                                                                                                             |
| <legend>            | style                                                                                                                                                                                             |
| <li>                | style                                                                                                                                                                                             |
| <ol>                | style                                                                                                                                                                                             |
| <p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ style</li> </ul>                                                                                                                        |
| <pre>               | style                                                                                                                                                                                             |
| <q>                 | style                                                                                                                                                                                             |
| <s>                 | style                                                                                                                                                                                             |
| <samp>              | style                                                                                                                                                                                             |
| <small>             | style                                                                                                                                                                                             |
| <span>              | style                                                                                                                                                                                             |
| <strike>            | Tutti gli attributi                                                                                                                                                                               |
| <strong>            | style                                                                                                                                                                                             |
| <sub>               | style                                                                                                                                                                                             |
| <sup>               | style                                                                                                                                                                                             |

| Elementi supportati | Attributi supportati                                                                                                                                                                             |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <table>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ bgcolor</li> <li>■ border</li> <li>■ cellpadding</li> <li>■ cellspacing</li> <li>■ height</li> <li>■ style</li> <li>■ width</li> </ul> |
| <tbody>             | style                                                                                                                                                                                            |
| <td>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ abbr</li> <li>■ align</li> <li>■ bgcolor</li> <li>■ colspan</li> <li>■ height</li> <li>■ rowspan</li> <li>■ style</li> <li>■ width</li> </ul>           |
| <tfoot>             | style                                                                                                                                                                                            |
| <th>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ abbr</li> <li>■ align</li> <li>■ bgcolor</li> <li>■ colspan</li> <li>■ height</li> <li>■ rowspan</li> <li>■ style</li> <li>■ width</li> </ul>           |
| <thead>             | style                                                                                                                                                                                            |
| <tr>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ height</li> <li>■ style</li> <li>■ valign</li> <li>■ width</li> </ul>                                                                  |
| <tt>                | Tutti gli attributi                                                                                                                                                                              |
| <u>                 | style                                                                                                                                                                                            |
| <ul>                | style                                                                                                                                                                                            |
| <var>               | style                                                                                                                                                                                            |

Per ulteriori informazioni su HTML5, vedere la [specificazione HTML5 nel sito Web del World Wide Web Consortium \(W3C\)](#).

### Proprietà supportate per l'attributo style

Le proprietà CSS (Cascading Style Sheet) riportate di seguito sono supportate per l'uso con l'attributo style, che può essere utilizzato con tutti gli elementi supportati per l'uso nei messaggi e-mail del workflow e nei campi di tipo Nota.

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

Se si utilizza una proprietà non supportata da Oracle CRM On Demand per l'uso con l'attributo style in un messaggio e-mail del workflow, la proprietà non supportata viene rimossa dall'attributo style quando si salva l'azione del workflow.

Se la casella di controllo Abilita formattazione HTML nel profilo dell'azienda è selezionata:

- se si utilizza una proprietà non supportata con l'attributo style in un campo di tipo Nota in un record importato, la proprietà viene rimossa dall'attributo style quando il record viene importato;
- se è stata utilizzata una proprietà non supportata con l'attributo style in un campo di tipo Nota prima della selezione della casella di controllo Abilita formattazione HTML, la proprietà viene rimossa dall'attributo style durante l'aggiornamento successivo del campo o la modifica successiva del record nella pagina Modifica dopo la selezione della casella di controllo.

### Elementi non supportati

Se si utilizza un elemento HTML non supportato da Oracle CRM On Demand per l'uso in un messaggio e-mail del workflow, i tag relativi all'elemento non supportato vengono rimossi dal messaggio e-mail quando si salva l'azione del workflow. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.

Se la casella di controllo Abilita formattazione HTML nel profilo dell'azienda è selezionata:

- se si utilizza un elemento non supportato in un campo di tipo Nota in un record importato, i tag per l'elemento vengono rimossi quando il record viene importato;
- se è stato utilizzato un elemento non supportato in un campo di tipo Nota prima della selezione della casella di controllo Abilita formattazione HTML, i tag per l'elemento non supportato vengono rimossi durante l'aggiornamento successivo del campo o la modifica successiva del record nella pagina Modifica dopo la selezione della casella di controllo.

Quando un elemento non supportato viene rimosso, il contenuto dell'elemento viene conservato, tranne nel caso degli elementi riportati di seguito. Per questi elementi vengono rimossi sia i tag che il contenuto dell'elemento per motivi di sicurezza:

- <applet>
- <area>
- <base>
- <basefont>
- <button>
- <form>
- <frame>
- <frameset>

- <iframe>
- <input>
- <isindex>
- <label>
- <link>
- <map>
- <menu>
- <noframes>
- <noscript>
- <object>
- <optgroup>
- <option>
- <param>
- <script>
- <select>
- <style>
- <textarea>

### Esempio di un messaggio HTML

Nell'esempio seguente viene illustrato come Oracle CRM On Demand gestisce un messaggio HTML in un'e-mail del workflow. In questo esempio, l'azione del workflow invia un'e-mail ai membri di un team quando viene creata un'opportunità con priorità alta.

È possibile immettere il messaggio nel campo Messaggio dell'azione del workflow Invia e-mail come indicato di seguito.

```
<html>
<body>
<pre>
<b>Team,</b>
<script>alert("Buone notizie");</script>
Sembra che l'opportunità <i>%%[{Name}]%%</i> creata da %%[{Created By Full Name}]%% abbia
<b>grandi potenzialità</b>. <b>Impostarla come prioritaria per aggiungerla al prossimo trimestre.</b>
Grazie e saluti,
David
</pre>
</body>
</html>
```

**NOTA:** se non si utilizza l'elemento <pre> per racchiudere il contenuto del messaggio, è necessario utilizzare il tag <br> per specificare ciascuna interruzione di riga.

Il messaggio e-mail immesso include istanze degli elementi <html>, <body> e <script> non supportati. Quando si salva l'azione del workflow, i tag relativi agli elementi <html> e <body> vengono rimossi, ma il contenuto di questi elementi viene mantenuto. Nel caso dell'elemento <script>, vengono rimossi sia i tag che il contenuto dell'elemento. Nell'azione del workflow salvata il messaggio viene visualizzato come indicato di seguito:

```
<pre>
```

```
<b>Team,</b>
```

```
Sembra che l'opportunità <i>%%%[{Name}]%%%</i> creata da %%%[{Created By Full Name}]%%% abbia  
<b>grandi potenzialità</b>. <b>Impostarla come prioritaria per aggiungerla al prossimo trimestre.</b>
```

```
Grazie e saluti,
```

```
David
```

```
</pre>
```

Quando l'e-mail viene inviato, il messaggio appare come indicato di seguito in un'applicazione e-mail che supporta il formato HTML:

**Team,**

Sembra che l'opportunità *Produttore automatico* creata da Amanda Jacobsen abbia **grandi potenzialità**.  
**Impostarla come prioritaria per aggiungerla al prossimo trimestre.**

Grazie e saluti,

David

## Visualizzazione di immagini nelle pagine Dettagli dei record

Per determinati tipi di record, l'amministratore dell'azienda può specificare che nelle pagine Dettaglio dei record è possibile visualizzare un'immagine. Quando l'amministratore specifica che è possibile visualizzare un'immagine nella pagina Dettaglio di un record, un segnaposto appare in alto a sinistra della pagina Dettaglio ed è possibile caricare l'immagine che si desidera visualizzare. Non è possibile modificare la posizione dell'immagine sulla pagina.

Per i seguenti tipi di record è possibile visualizzare un'immagine in una pagina Dettagli del record:

- Account
- Contatto
- Prodotto

È possibile caricare i file immagine di seguenti tipi di file:

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

La dimensione dei file caricati deve essere inferiore a 5 megabyte (MB). I valori massimi per l'altezza e la larghezza dell'immagine visualizzata sono pari a 150 pixel. Se l'altezza e la larghezza dell'immagine caricata superano i valori massimi, l'immagine viene ridimensionata automaticamente prima che il file immagine venga salvato in Oracle CRM On Demand. Il rapporto tra altezza e larghezza viene mantenuto. Ad esempio, se si carica un'immagine con un'altezza pari a 1500 pixel e una larghezza pari a 1000 pixel, l'altezza e la larghezza dell'immagine vengono ridimensionate automaticamente sui valori di 150 pixel e 100 pixel, rispettivamente. Se l'altezza e la larghezza dell'immagine caricata sono inferiori ai valori massimi, l'immagine non viene ridimensionata.

Di seguito è descritta la procedura per caricare un'immagine da visualizzare in una pagina Dettagli del record. Non è possibile caricare un'immagine in un record durante la creazione di un record. È necessario creare innanzitutto il record e salvarlo, quindi caricare l'immagine nel record. È possibile caricare un'immagine in un record esistente se si dispone dei diritti di accesso necessari per aggiornare il record.

**NOTA:** se un'immagine è stata visualizzata in precedenza nel record, tale immagine viene sostituita dall'immagine caricata. Il file immagine visualizzato in precedenza viene eliminato da Oracle CRM On Demand e non è possibile ripristinarlo.

#### ***Per caricare un'immagine in una pagina Dettagli del record***

- 1 Nella pagina Dettagli del record, posizionare il puntatore sul segnalibro dell'immagine in modo da visualizzare il menu dell'immagine, quindi fare clic su Menu.
- 2 Fare clic su Scegli file per aprire una finestra di dialogo in cui è possibile selezionare un file.
- 3 Individuare il file che si desidera caricare e selezionarlo.  
L'immagine selezionata viene visualizzata nel campo dell'immagine.

Di seguito è descritta la procedura per rimuovere un'immagine da una pagina Dettagli del record.

**NOTA:** quando si rimuove un'immagine da una pagina Dettagli, il file immagine viene eliminato da Oracle CRM On Demand e non è possibile ripristinarlo.

#### ***Per rimuovere un'immagine da una pagina Dettagli del record***

- 1 Nella pagina Dettagli del record, posizionare il puntatore sull'immagine in modo da visualizzare il menu dell'immagine e fare clic su Rimuovi.
- 2 Confermare che si desidera rimuovere il file immagine.

### **Informazioni sugli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate**

Se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Indicatore record, è possibile impostare gli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate nelle pagine Dettaglio del record. Gli indicatori di record consentono di verificare se sono presenti record in una sezione di informazioni correlate, senza aprire la sezione. L'amministratore può inoltre configurare gli indicatori dei record per le pagine dei dettagli per i tipi di record a livello di ruolo. Se non si personalizzano le impostazioni degli indicatori di record per un tipo di record specifico, verranno utilizzate le impostazioni configurate per il tipo di record per il proprio ruolo utente.

**NOTA:** la funzionalità dell'indicatore correlata non è supportata per la sezione di informazioni correlate Allegati in alcun tipo di record oppure non è supportata per la sezione di informazioni correlate Elenco utenti nel tipo di record Divisione. Inoltre, la funzionalità non è supportata per le applet Web personalizzate.

In questo argomento viene descritto il comportamento degli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate. Per informazioni sulla personalizzazione delle impostazioni degli indicatori di record, vedere [Gestione di indicatori di record per sezioni di informazioni correlate](#) (vedere [Gestione degli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate](#) a pagina 803).

Di seguito sono riportate le icone degli indicatori.

- Un asterisco (\*) indica che è presente almeno un record nella sezione di informazioni correlate.
- Un cerchio barrato indica una delle seguenti situazioni:
  - Non sono presenti record nella sezione di informazioni correlate.
  - Il ruolo utente e i profili di accesso non consentono di accedere alla sezione di informazioni correlate.

#### **Indicatori di record in temi classici**

Se si usa un tema classico, gli indicatori saranno visualizzati come mostrato di seguito per qualsiasi sezione di informazioni correlate per la quale è impostata la visualizzazione degli indicatori.

- Se le sezioni di informazioni correlate sono visualizzate come schede:
  - Quando la scheda non è aperta, l'indicatore è visualizzato sulla scheda.



- Quando la scheda è aperta, l'indicatore non è visualizzato.
- Se le sezioni di informazioni correlate sono visualizzate come elenchi:
  - Quando l'elenco è compresso, l'indicatore è visualizzato nella barra del titolo dell'elenco.
  - Quando l'elenco è espanso, l'indicatore non è visualizzato.

### Indicatori di record in temi moderni

Se si usa un tema moderno, gli indicatori saranno visualizzati come mostrato di seguito per qualsiasi sezione di informazioni correlate per la quale è impostata la visualizzazione degli indicatori.

- Se le sezioni di informazioni correlate sono visualizzate come schede:
  - Quando la scheda non è aperta, l'indicatore è visualizzato sul pulsante per la sezione delle informazioni correlate.
  - Quando la scheda è aperta, l'indicatore non è visualizzato.
- Se le sezioni di informazioni correlate sono visualizzate come elenchi:
  - Quando l'elenco è compresso, l'indicatore del record è visualizzato sul pulsante per la sezione delle informazioni correlate e anche nella barra del titolo dell'elenco.
  - Quando l'elenco è espanso, l'indicatore del record non è visualizzato nella barra del titolo della sezione delle informazioni correlate. L'indicatore del record continua tuttavia a essere visualizzato sul pulsante per la sezione delle informazioni correlate.

### Aggiornamenti dinamici per indicatori di record

Se ad esempio si aggiungono uno o più record a una sezione di informazioni correlate che in precedenza non conteneva record, quando si chiude la scheda o si comprime l'elenco, di solito l'indicatore viene aggiornato in modo dinamico per segnalare che ora la sezione di informazioni correlate contiene record. Allo stesso modo, se si rimuovono tutti i record da una sezione di informazioni correlate che in precedenza non conteneva record, quando si chiude la scheda o si comprime l'elenco, di solito l'indicatore viene aggiornato in modo dinamico per segnalare che ora la sezione di informazioni correlate non contiene record.

In alcuni casi, tuttavia, una modifica apportata al contenuto di una sezione di informazioni correlate non richiede l'aggiornamento della sezione di informazioni correlate e in questi casi gli indicatori di record non vengono aggiornati in modo dinamico. Se ad esempio si modifica il campo Account in un record Contatto in linea nella pagina Dettagli del contatto per aggiungere un account primario al contatto al quale in precedenza non erano collegati account, l'indicatore di record per la sezione di informazioni correlate Account della pagina Dettagli del contatto non viene aggiornato in modo dinamico. In casi del genere gli indicatori di record vengono aggiornati alla successiva apertura della pagina Dettaglio del record principale o quando si aggiorna manualmente il browser durante la visualizzazione della pagina Dettaglio del record.

### Indicatori di record nella visualizzazione HUD

Se la visualizzazione HUD è visibile, l'indicatore di record per una sezione di informazioni correlate appare a destra del collegamento a tale sezione nella visualizzazione HUD. Ciò si verifica nel caso di una sezione di informazioni correlate per la quale è impostata la visualizzazione degli indicatori di record, sia nei temi classici che nei temi moderni. L'indicatore di record appare nella visualizzazione HUD indipendentemente dal fatto che una scheda di informazioni correlate sia aperta o chiusa o che un elenco di informazioni correlate sia espanso o compresso. Per informazioni sull'uso della visualizzazione HUD, vedere [Panoramica di Oracle CRM On Demand pagina per pagina \(a pagina 38\)](#).

### Informazioni su indicatori di record e filtri nelle sezioni di informazioni correlate

Se le sezioni di informazioni correlate nelle pagine Dettaglio dei record vengono visualizzate sotto forma di schede e se nel profilo azienda è selezionata la casella di controllo Abilita vista migliorata per le schede, è possibile applicare filtri agli elenchi di record nelle sezioni di informazioni correlate. Se necessario, gli indicatori dei record vengono aggiornati in modo dinamico per riflettere i filtri applicati all'elenco dei record correlati. Ad esempio, se si applica un filtro per non visualizzare alcun record nella sezione di informazioni correlate e,

successivamente, si apre un'altra scheda nella pagina Dettagli, l'indicatore della sezione di informazioni correlate a cui è stato applicato il filtro cambia per indicare che la sezione non contiene record.

L'amministratore può facoltativamente impostare un filtro predefinito per un elenco di record in una sezione di informazioni correlate. Se il filtro predefinito non visualizza alcun record nella sezione di informazioni correlate, l'indicatore di record della sezione indica che la sezione non contiene alcun record. Per ulteriori informazioni sui filtri predefiniti personalizzati per le sezioni di informazioni correlate, vedere [Gestione dei criteri di filtro predefiniti per gli elementi correlati \(a pagina 1329\)](#).

## Informazioni sulla vista migliorata per le schede di informazioni correlate

Nella parte inferiore di una pagina Dettagli di un record, è possibile accedere alle sezioni di informazioni correlate contenenti gli elenchi dei record collegati al record principale. Nell'applicazione standard, ciascuna sezione di informazioni correlate nella pagina Dettagli mostra fino a cinque record di un tipo. Se si desidera visualizzare più record o eseguire azioni sugli elenchi, come filtro e ordinamento, occorre aprire l'elenco completo di record correlati facendo clic sul collegamento Mostra elenco completo.

Tuttavia, se le sezioni di informazioni correlate nelle pagine Dettagli dei record vengono visualizzate sotto forma di schede, e se è selezionata nel profilo azienda la casella di controllo Abilita vista migliorata per le schede, è possibile eseguire le azioni aggiuntive riportate di seguito in tali sezioni di informazioni correlate:

- Nel campo Numero di record visualizzati nella parte inferiore della sezione di informazioni correlate, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente nella sezione. È possibile scegliere di visualizzare contemporaneamente i primi 5, 10, 25, 50, 75 o 100 record nella sezione. Una volta modificato il numero di record visualizzati in una sezione di informazioni correlate, la nuova impostazione viene applicata a tutte le sezioni di informazioni correlate che supportano la funzionalità avanzata in tutte le pagine Dettaglio dei record e l'impostazione viene mantenuta fino alla successiva modifica.

**NOTA:** il numero di record che si sceglie di visualizzare negli elenchi delle sezioni di informazioni correlate non dipende dal numero di record che si sceglie di visualizzare nelle pagine Elenco principali per i tipi di record ed è indipendente dal numero di record visualizzati nelle pagine Elenco che si aprono quando si fa clic sul collegamento Mostra elenco completo nelle sezioni di informazioni correlate.

- Se nell'elenco sono presenti più record di quelli visualizzabili nella pagina corrente, passare alla pagina successiva, a quella precedente, alla prima o all'ultima pagina facendo clic sulle icone di navigazione in alto o in basso nella sezione delle informazioni correlate.
- Se il campo è supportato per l'ordinamento dell'elenco corrente, ordinare l'elenco facendo clic sull'intestazione di una colonna.
- Filtrare l'elenco. Per informazioni sull'applicazione dei filtri agli elenchi, vedere [Filtro di elenchi \(a pagina 141\)](#).

**NOTA:** l'amministratore può facoltativamente impostare un filtro predefinito personalizzato che viene applicato la prima volta che si apre la pagina Dettagli del record. Se viene applicato un filtro predefinito personalizzato, i campi di filtro rapido nella sezione di informazioni correlate vengono popolati preventivamente con il criterio di filtro. È possibile cancellare il filtro o applicarne uno diverso. Tuttavia, quando si esce e poi si torna alla pagina Dettagli del record, viene applicato di nuovo il filtro predefinito personalizzato. Per ulteriori informazioni sui filtri predefiniti personalizzati per le sezioni di informazioni correlate, vedere [Gestione dei criteri di filtro predefiniti per gli elementi correlati \(a pagina 1329\)](#).

Quando si applica un filtro alla sezione di informazioni correlate, viene visualizzato un asterisco (\*) accanto al collegamento Avanzato nella sezione.

- Eseguire una ricerca avanzata dei record correlati. Per ulteriori informazioni, vedere [Esecuzione di una ricerca avanzata di un tipo di record singolo \(a pagina 98\)](#) e [Informazioni sulla ricerca avanzata di record correlati \(a pagina 96\)](#).

La pagina elenco visualizzata, l'ordinamento e i filtri applicati nella sezione delle informazioni correlate rimangono attivi quando nei seguenti casi:

- Si apre una sezione di informazioni correlate diversa nella pagina, quindi si apre di nuovo la sezione di informazioni correlate originaria.
- Si modifica un campo in linea nella sezione di informazioni correlate.
- Si modifica un campo in linea nel record padre. Tuttavia, se si modifica il campo Elenco di selezione vincolante per un layout dinamico e il layout della pagina viene modificato di conseguenza, viene visualizzata la prima pagina dell'elenco, il filtro applicato viene cancellato e viene ripristinato l'ordinamento predefinito. Se per l'elenco è impostato un filtro predefinito personalizzato, viene applicato di nuovo tale filtro.
- Aprire l'elenco completo dei record correlati facendo clic su Mostra elenco completo.

In questo caso, nonostante l'ordinamento e i filtri applicati nella sezione di informazioni correlate siano validi anche nella pagina dell'elenco completo, viene visualizzata la prima pagina dell'elenco anche se era aperta una pagina diversa dell'elenco nella sezione di informazioni correlate nella pagina Dettagli del record.

Quando si torna alla pagina Dettagli del record principale dall'elenco completo dei record correlati, l'ordinamento ed eventuali filtri applicati all'elenco vengono cancellati e viene nuovamente visualizzata la prima pagina dell'elenco. Se per l'elenco è impostato un filtro predefinito personalizzato, viene applicato di nuovo tale filtro.

**NOTA:** se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Indicatore record, è possibile impostare le sezioni di informazioni correlate in modo da visualizzare gli indicatori grafici in tali sezioni, al fine di indicare la presenza di record all'interno di queste ultime. Se necessario, gli indicatori dei record vengono aggiornati in modo dinamico per riflettere i filtri applicati all'elenco dei record correlati. Ad esempio, se si applica un filtro per non visualizzare alcun record nella sezione di informazioni correlate e, successivamente, si apre un'altra scheda nella pagina Dettagli, l'indicatore della sezione di informazioni correlate a cui è stato applicato il filtro cambia per indicare che la sezione non contiene record. Per informazioni sul comportamento degli indicatori di record, vedere Informazioni sugli indicatori di record per sezioni di informazioni correlate (vedere [Informazioni sugli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate](#) a pagina 76). Per informazioni sulla personalizzazione delle impostazioni degli indicatori di record, vedere Gestione di indicatori di record per sezioni di informazioni correlate (vedere [Gestione degli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate](#) a pagina 803).

Quando si effettua una delle azioni seguenti, l'ordinamento e gli eventuali filtri applicati in una sezione di informazioni correlate vengono cancellati e viene nuovamente visualizzata la prima pagina dell'elenco:

- Allontanarsi dalla pagina Dettagli del record padre con un'azione diversa dalla selezione del collegamento Mostra elenco completo. Fare clic su Nuovo per aggiungere un nuovo record al tipo di record padre o fare clic su Modifica per aggiornare il record padre in una pagina separata sono esempi di azioni che allontanano dalla pagina Dettagli del record padre.
- Tornare alla pagina Dettaglio del record padre dall'elenco completo dei record correlati.
- Fare clic su Aggiungi o Nuovo nella sezione di informazioni correlate per collegare un record al record padre.
- Fare clic sul collegamento Modifica, Rimuovi o Elimina di un record nella sezione di informazioni correlate.

**NOTA:** la funzionalità avanzata descritta in questo argomento non è disponibile se le sezioni di informazioni correlate delle pagine Dettaglio dei record vengono visualizzate come elenchi anziché come schede. Inoltre, alcuni elenchi di record collegati non supportano la funzionalità avanzata descritta in questo argomento anche se le sezioni di informazioni correlate vengono visualizzate sotto forma di schede e se è selezionata nel profilo azienda la casella di controllo Abilita vista migliorata per le schede.

## Ricerca di record

In Oracle CRM On Demand sono disponibili vari metodi per trovare i record:

- [Ricerca di record nella barra delle azioni \(a pagina 92\)](#)
- [Utilizzo della ricerca avanzata \(a pagina 93\)](#)
- [Ricerca di record nelle pagine Elenco \(a pagina 102\)](#)
- [Ricerca di record nelle finestre di ricerca \(a pagina 103\)](#)

- [Ricerca di record con la funzione Ricerca per parola chiave avanzata \(a pagina 110\)](#)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla ricerca di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sulla ricerca mirata \(a pagina 80\)](#)
- [Informazioni sulle condizioni di filtro \(a pagina 82\)](#)
- [Informazioni sui valori di filtro \(a pagina 88\)](#)
- [Informazioni sulle ricerche negli elenchi di selezione a scelta multipla \(vedere \[Informazioni sulle ricerche negli elenchi di selezione a scelta multipla\]\(#\) a pagina 89\)](#)
- [Informazioni sulla ricerca per parola chiave \(a pagina 89\)](#)
- [Campi predefiniti della ricerca per parola chiave \(a pagina 90\)](#)
- [Informazioni sulle associazioni Smart e sulla funzionalità di risoluzione automatica \(a pagina 108\)](#)
- [Utilizzo del Selettore Registro \(a pagina 109\)](#)
- [Informazioni sulla ricerca per parola chiave avanzata \(a pagina 112\)](#)

### Informazioni sulla ricerca mirata

Oracle CRM On Demand consente di eseguire due tipi di ricerca: la ricerca mirata e la ricerca per parola chiave. Il tipo di ricerca utilizzato per impostazione predefinita dall'azienda viene determinato dall'amministratore dell'azienda mediante una selezione nella pagina del profilo dell'azienda. Il tipo di ricerca consigliato è la ricerca mirata. Per informazioni sulla ricerca per parola chiave, vedere [Informazioni sulla ricerca per parola chiave \(a pagina 89\)](#).

La ricerca mirata può essere usata da più punti dell'interfaccia di Oracle CRM On Demand, come riportato di seguito.

- **Sezione Cerca nella barra delle azioni.** A seconda del tipo di ricerca selezionato dall'amministratore dell'azienda, nella sezione Cerca della barra delle azioni viene utilizzata la ricerca per parola chiave o la ricerca mirata per l'azienda. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record nella barra delle azioni, vedere [Ricerca di record nella barra delle azioni \(a pagina 92\)](#).
- **Finestre di ricerca.** A seconda del tipo di ricerca selezionato dall'amministratore dell'azienda, viene utilizzata la ricerca per parola chiave o la ricerca mirata nelle finestre di ricerca in cui vengono cercati i record da collegare al record in uso. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record nelle finestre di ricerca, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca \(a pagina 103\)](#).
- **Pagina Ricerca avanzata in Oracle CRM On Demand.** Nella pagina Ricerca avanzata il tipo di ricerca dipende dalle opzioni selezionate, come riportato di seguito.
  - Se si cercano più tipi di record, la ricerca è una ricerca per parola chiave.
  - Se si cerca un singolo tipo di record, la ricerca è una ricerca mirata.

Per ulteriori informazioni sull'uso della ricerca avanzata, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata \(a pagina 93\)](#).

- **Campi filtro rapido nelle pagine Elenco.** Le ricerche che usano i campi filtro rapido nelle pagine Elenco sono sempre ricerche mirate anche se è stata selezionata la ricerca per parola chiave come tipo di ricerca predefinito per l'azienda.

Per le ricerche mirate, i tipi di record che è possibile cercare e i campi oggetto di ricerca in ogni tipo di record sono determinati dal ruolo utente come descritto di seguito.

- Se l'amministratore dell'azienda non rende disponibile alcun campo di ricerca nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per un tipo di record, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Non è possibile cercare i record del tipo interessato nella sezione Cerca della barra delle azioni.
  - Non è possibile specificare alcun criterio di ricerca per una ricerca avanzata del tipo di record interessato. L'esecuzione di una ricerca avanzata senza criteri specifici comporta la restituzione di tutti i record del tipo interessato che il ruolo utente e le impostazioni di accesso consentono di visualizzare.

- Non è possibile usare i campi filtro rapido nelle finestre di ricerca.
- Non è possibile specificare alcun criterio di ricerca per un elenco di record del tipo di record interessato. Per ulteriori informazioni sulla creazione e ridefinizione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).
- Per qualsiasi tipo di record, possono essere visualizzati più campi di ricerca nella sezione Cerca della barra delle azioni e nei campi filtro rapido delle finestre di ricerca, a seconda dei campi resi disponibili dall'amministratore dell'azienda nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record specifico.
- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato per il proprio ruolo utente, è possibile effettuare ricerche in tutti i campi di ricerca resi disponibili dall'amministratore dell'azienda nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record specifico in uno qualsiasi dei punti seguenti:
  - Barra delle azioni
  - Finestre di ricerca
  - Ricerca avanzata

**NOTA:** la procedura ottimale prevede che gli amministratori dell'azienda non abilitino il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi per la maggior parte dei ruoli utente. Quando il privilegio non è abilitato, i campi non utilizzati dall'azienda non sono visibili nelle pagine di ricerca ed elenco. Ciò contribuisce a una maggiore chiarezza e facilita la visualizzazione dei campi a cui gli utenti sono più interessati.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato per il proprio ruolo utente, è possibile effettuare ricerche in un campo nella barra delle azioni, nelle finestre di ricerca o con la funzione ricerca avanzata solo se il campo soddisfa entrambi i criteri seguenti:
  - Il campo è un campo di ricerca disponibile nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record.
  - Il campo è visualizzato nel layout della pagina Dettaglio assegnato al ruolo utente per il tipo di record specificato. Se i layout di pagina dinamici sono definiti per il ruolo dell'utente, il campo deve essere visualizzato in almeno uno dei layout di pagina dinamici.

**NOTA:** per *layout dinamici* si intendono i layout di pagina che mostrano insieme di campi diversi per record differenti dello stesso tipo, a seconda del valore dell'elenco di selezione selezionato in un determinato campo del record.

La ricerca mirata restituisce i record in cui i valori specificati nei campi di ricerca corrispondono ai valori analoghi nei record del tipo selezionato. Questa ricerca consente di visualizzare solo i record con una corrispondenza per ognuno dei valori immessi, un funzionamento equivalente all'utilizzo della condizione AND tra i campi di ricerca. Un campo lasciato vuoto non viene preso in considerazione nella ricerca. Tuttavia, se un campo della casella di controllo è presente nel layout di ricerca, il valore di tale campo è sempre incluso come parte del criterio di ricerca. Se si seleziona la casella di controllo, Oracle CRM On Demand interpreta il valore di tale casella come True o Sì. Se si deseleziona la casella di controllo, Oracle CRM On Demand interpreta il valore di tale casella come False o No.

Il layout di ricerca assegnato al proprio ruolo utente per un tipo di record determina i campi che vengono visualizzati come colonne nell'elenco dei record restituito da una ricerca del tipo di record interessato.

**NOTA:** non è possibile specificare un valore nullo in un campo di una ricerca eseguita dalla barra delle azioni. Per specificare un valore nullo è necessario usare la ricerca avanzata. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 93).

### Informazioni sui caratteri jolly nella ricerca mirata

Per impostazione predefinita, a ogni valore di ricerca immesso in un campo di ricerca mirata viene aggiunto un carattere jolly o asterisco (\*), pertanto non è necessario aggiungere un carattere jolly alla stringa di ricerca. È possibile inserire un carattere jolly prima dei valori di ricerca o tra i valori di ricerca. Non è possibile usare il carattere jolly negli elenchi di selezione con valori predeterminati. In una ricerca mirata di record cliente, ad esempio, il layout di ricerca predefinito consente di inserire stringhe di ricerca per i campi Nome del cliente e Ubicazione. Entrambi i campi non fanno distinzione tra maiuscole e minuscole. Se si inserisce C nel campo Nome

del cliente e *Head* nel campo Ubicazione, l'espressione della ricerca mirata verrà interpretata come indicato di seguito:

Mostra tutti i clienti in cui Nome del cliente è uguale a *C\** e Ubicazione è uguale a *Head\**

La ricerca restituisce tutti i clienti i cui nomi iniziano con la lettera *C* (maiuscola e minuscola) e i cui valori del campo Ubicazione iniziano con la parola *Head* (qualsiasi combinazione di maiuscole e minuscole).

**NOTA:** l'uso del carattere jolly influisce sulle prestazioni della funzione di ricerca. Le ricerche in cui il carattere jolly è usato come prefisso dei valori di ricerca risultano più lente.

Come descritto nella sezione seguente, l'uso dei caratteri jolly è limitato quando si esegue la ricerca di corrispondenze esatte.

### Informazioni sulla ricerca di corrispondenze esatte

Se si conosce il valore esatto di un campo del record che si sta cercando, è possibile cercare le corrispondenze esatte inserendo un segno di uguale (=) prima della stringa di ricerca. Quando si inserisce un segno di uguale prima della stringa di ricerca, la ricerca mirata funziona come riportato di seguito.

- Non viene aggiunto un carattere jolly alla fine della stringa di ricerca.

Se il campo di ricerca distingue tra maiuscole e minuscole, la ricerca restituisce le corrispondenze esatte della stringa di ricerca specificata. Se invece il campo di ricerca non fa distinzione tra maiuscole e minuscole, la ricerca restituisce le corrispondenze con qualsiasi combinazione di maiuscole e minuscole.

Se ad esempio si inserisce *=Acme* come valore di ricerca nel campo Nome del cliente, la ricerca restituisce tutti i record cliente che contengono il nome nel formato *Acme* o *ACME* oppure in un formato costituito da altre combinazioni di maiuscole o minuscole, in quanto il campo Nome del cliente non fa distinzione tra maiuscole e minuscole. La ricerca non restituisce invece i record in cui il nome del cliente contiene la parola *Acme* e altri caratteri, ad esempio *Acme Inc*, *Acme Incorporated* o *Acme SuperStore*.

- Se si usa un carattere jolly in modo esplicito nella stringa di ricerca, il carattere jolly viene considerato come testo normale.

Si supponga ad esempio di disporre di due record cliente con i nomi cliente *Acme\** e *Acme Super Store*. Se si inserisce *=Acme\** nel campo di ricerca Nome del cliente, la ricerca restituisce il record in cui il nome del cliente è *Acme\**. La ricerca non restituisce invece il record in cui il nome del cliente è *Acme Super Store*.

- Se il valore di un campo di un record inizia con un segno di uguale, solo il secondo segno di uguale inserito nel campo di ricerca viene considerato come appartenente alla stringa di ricerca.

Si supponga ad esempio di disporre di due record cliente con i nomi cliente *=Acme Super Store* e *Acme Super Store*. Se si inserisce *==Acme Super Store* nel campo Nome del cliente, la ricerca restituisce il record in cui il nome del cliente è *=Acme Super Store*. La ricerca non restituisce invece il record in cui il nome del cliente è *Acme Super Store*.

L'uso del segno di uguale come prefisso è soggetto alle seguenti limitazioni:

- il segno di uguale come prefisso non è supportato per i campi di ricerca di tipo Telefono;
- non è possibile inserire un segno di uguale prima di un valore in un campo di ricerca di tipo elenco di selezione.

### Informazioni sulle condizioni di filtro

Per le ricerche sono disponibili varie condizioni di filtro, a seconda del tipo di dati del campo di ricerca, come riportato nella seguente tabella.

**NOTA:** in alcuni casi, la ricerca non restituisce i record con valore nullo in un campo utilizzato nei criteri per un filtro di ricerca o di elenco. Se ad esempio si cercano le opportunità con stato diverso da Vinto, le opportunità con stato nullo non vengono restituite. Se si desidera che la funzione di ricerca restituisca i record con valore nullo in un campo, includere la condizione *È NULL* per il campo interessato. Nell'esempio utilizzato in precedenza, se si desidera che la ricerca restituisca le opportunità con stato nullo e le opportunità con stato diverso da Vinto,

includere la condizione È NULL per il campo stato nei criteri di ricerca, nonché la condizione per trovare i record con stato diverso da Vinto.

| Tipo di dati                        | Condizioni di filtro disponibili                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero, Intero, Percentuale, Valuta | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tra</li> <li>■ Uguale a</li> <li>■ Maggiore di</li> <li>■ Minore di</li> <li>■ È NULL</li> <li>■ Non è NULL</li> <li>■ Diverso da</li> <li>■ Non tra</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Data, Ora                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tra</li> <li>■ Uguale a</li> <li>■ Ultimi 90 giorni</li> <li>■ Prossimi 90 giorni</li> <li>■ Data</li> <li>■ Data o successiva</li> <li>■ Data o precedente</li> <li>■ Oggi*</li> <li>■ Ieri*</li> <li>■ Domani*</li> <li>■ Negli ultimi ? giorni</li> <li>■ Nei prossimi ? giorni</li> <li>■ Settimana precedente*</li> <li>■ Settimana successiva*</li> <li>■ Settimana in corso*</li> <li>■ Mese precedente*</li> <li>■ Mese successivo*</li> <li>■ Questo mese*</li> <li>■ Trimestre in corso*</li> <li>■ Ultimo trimestre*</li> <li>■ Trimestre successivo*</li> <li>■ Anno in corso*</li> <li>■ Anno successivo*</li> <li>■ Anno precedente*</li> <li>■ È NULL*</li> <li>■ Non è NULL*</li> <li>■ Diverso da</li> <li>■ Non tra</li> </ul> <p>Per le condizioni contrassegnate da un asterisco (*), il campo dei valori è disabilitato quando viene selezionata la condizione.</p> |



| Tipo di dati         | Condizioni di filtro disponibili                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <p>Per la condizione Negli ultimi ? giorni e Nei prossimi ? giorni, la variabile ? è sostituita dal numero di giorni selezionati nel campo dei valori di filtro.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Casella di controllo | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Selezionata</li> <li><input type="checkbox"/> Non selezionata</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Elenco di selezione  | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Contiene tutti i valori</li> <li><input type="checkbox"/> Contiene almeno un valore</li> <li><input type="checkbox"/> Non contiene alcun valore</li> <li><input type="checkbox"/> Uguale a</li> <li><input type="checkbox"/> Uguale a qualsiasi*</li> <li><input type="checkbox"/> È NULL</li> <li><input type="checkbox"/> Non è NULL</li> <li><input type="checkbox"/> Diverso da</li> <li><input type="checkbox"/> Tra*</li> <li><input type="checkbox"/> Maggiore di*</li> <li><input type="checkbox"/> Minore di*</li> </ul> |



| Tipo di dati | Condizioni di filtro disponibili                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | Per informazioni sulle condizioni contrassegnate con un asterisco (*), vedere la sezione Informazioni sulle condizioni di filtro per i campi elenco di selezione di questo argomento.                                                                                                                                                                                                                      |
| Testo        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tra</li> <li>■ Contiene tutti i valori</li> <li>■ Contiene almeno un valore</li> <li>■ Non contiene alcun valore</li> <li>■ Uguale a</li> <li>■ Maggiore di</li> <li>■ Minore di</li> <li>■ È NULL</li> <li>■ Non è NULL</li> <li>■ Diverso da</li> <li>■ Inizia con</li> <li>■ Non inizia con</li> <li>■ Uguale</li> <li>■ Diverso</li> <li>■ Non tra</li> </ul> |
| Telefono     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Inizia con</li> <li>■ Tra</li> <li>■ Contiene tutti i valori</li> <li>■ Contiene almeno un valore</li> <li>■ Non contiene alcun valore</li> <li>■ Uguale a</li> <li>■ Maggiore di</li> <li>■ Minore di</li> <li>■ Diverso da</li> </ul>                                                                                                                           |

### Informazioni sulle condizioni di filtro per i campi elenco di selezione

Per le condizioni Tra, Maggiore di e Minore di relative ai campi elenco di selezione, Oracle CRM On Demand cerca i codici indipendenti dalla lingua (LIC) dei valori dell'elenco di selezione, e non i valori dell'elenco di selezione, per trovare i record che soddisfano i criteri di filtro specificati dall'utente. Ne consegue che i risultati della ricerca includono tutti i record in cui il codice indipendente dalla lingua del valore dell'elenco di selezione soddisfa il criterio specificato, anche se il valore dell'elenco di selezione non lo soddisfa. Analogamente, i risultati della ricerca non includono i record in cui il valore dell'elenco di selezione soddisfa il criterio specificato, ma il codice indipendente dalla lingua non lo soddisfa.

Si supponga, ad esempio, che l'amministratore crei il valore dell'elenco di selezione denominato Beta. Per impostazione predefinita, il codice indipendente dalla lingua per il nuovo valore dell'elenco di selezione è uguale al valore dell'elenco di selezione. Una ricerca con il filtro seguente restituirà quindi i record in cui il valore dell'elenco di selezione è Beta:

Tra Alpha, Gamma

Se tuttavia in seguito l'amministratore modifica il valore dell'elenco di selezione da Beta in Non beta, il codice indipendente dalla lingua per il valore dell'elenco di selezione non cambierà. Pertanto, se si effettua una ricerca di record utilizzando il filtro precedente, i risultati della ricerca includeranno tutti i record in cui il valore dell'elenco di

selezione è Non beta, poiché il codice indipendente dalla lingua per il valore dell'elenco di selezione è ancora Beta. Se tuttavia si effettua una ricerca di record utilizzando il filtro seguente, i risultati della ricerca non includeranno i record in cui il valore dell'elenco di selezione è Non beta, poiché il codice indipendente dalla lingua per il valore dell'elenco di selezione non soddisfa il criterio specificato:

Tra Gamma, Zeta

Analogamente, se si cerca la versione tradotta di un valore dell'elenco di selezione, i risultati della ricerca includeranno tutti i record in cui il codice indipendente dalla lingua del valore dell'elenco di selezione soddisfa il criterio specificato, anche se il valore dell'elenco di selezione tradotto non lo soddisfa.

Per le condizioni relative ai campi elenco di selezione diverse da Tra, Maggiore di e Minore di, Oracle CRM On Demand cerca i valori dell'elenco di selezione, e non i codici indipendenti dalla lingua, per trovare i record che soddisfano i criteri di filtro specificati dall'utente.

### Condizione di filtro Uguale a qualsiasi

La condizione di filtro Uguale a qualsiasi cerca i record che corrispondono esattamente a uno qualsiasi dei valori specificati. Questa condizione di filtro è supportata solo per i campi elenco di selezione per i quali è disponibile l'icona di ricerca (lente d'ingrandimento) nelle pagine Dettagli e Modifica dei record. Non è supportata per i campi elenco di selezione per i quali è disponibile un elenco a discesa di valori nelle pagine Dettagli e Modifica dei record. Con questo tipo di campi elenco di selezione, per cercare i record che corrispondono esattamente a uno qualsiasi dei valori specificati, usare la condizione di filtro Contiene tutti i valori.

Inoltre, la condizione di filtro Uguale a qualsiasi non è supportata per i campi elenco di selezione a scelta multipla. Per informazioni sulla ricerca nei campi elenco di selezione a scelta multipla, vedere [Informazioni sulle ricerche negli elenchi di selezione a scelta multipla](#) a pagina 89).

### Utilizzo delle condizioni di filtro

Nella tabella riportata di seguito viene descritto l'utilizzo delle condizioni di filtro e degli operatori.

| Utilizzare                         | Con                  | Corrispondenza                       | Risultati                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tra                                | Testo, numeri o date | Due valori separati da virgola       | Vengono visualizzati i record contenenti i valori compresi tra A e B (esclusi i valori uguali ad A e B).                                                                                                                |
| Contiene tutti i valori (uguale a) | Testo, numeri o date | Uno o più valori separati da virgole | Vengono visualizzati i record che contengono la corrispondenza esatta. L'applicazione non recupera sottostringhe dei valori o lo stesso valore con uso diverso delle maiuscole (lettere maiuscole o lettere minuscole). |

| Utilizzare                                 | Con                  | Corrispondenza                                                                                              | Risultati                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contiene almeno un valore                  | Solo testo           | Uno o più valori separati da virgole                                                                        | <p>Vengono visualizzati i record che corrispondono parzialmente ai valori (consente la corrispondenza delle sottostringhe). Ad esempio, immettendo <i>Rossi</i> vengono restituiti record quali <i>Autocarri rossi</i>, <i>Macchinari rossi</i> e <i>Lavaggio automobili Marco Rossi</i>.</p> <p><b>NOTA:</b> questo funzionamento è applicabile solo agli elenchi filtrati e non ad altre aree di Oracle CRM On Demand che utilizzano la condizione <i>Contiene almeno un valore</i>.</p> <p>Inoltre, l'utilizzo di questa condizione rallenta la velocità di recupero dei record, poiché Oracle CRM On Demand deve cercare anche le corrispondenze parziali.</p> |
| Contiene nessuno dei valori (non uguale a) | Testo, numeri o date | Uno o più valori separati da virgole                                                                        | Vengono visualizzati i record che <i>non</i> corrispondono ai valori. È l'inverso di <i>Contiene tutti i valori</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Uguale a                                   | Testo, numeri o date | Un singolo valore per ogni riga. Per aggiungere valori, utilizzare l'operatore OR e inserire un'altra riga. | Vengono visualizzati i record corrispondenti ai valori.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Uguale a qualsiasi                         | Elenco di selezione  | Uno o più valori separati da virgole                                                                        | <p>Visualizza i record che corrispondono esattamente a uno qualsiasi dei valori.</p> <p><b>NOTA:</b> per ulteriori informazioni sulla condizione di filtro <i>Uguale a qualsiasi</i>, vedere la sezione <i>Informazioni sulle condizioni di filtro per i campi elenco di selezione del presente argomento</i>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Maggiore di                                | Testo, numeri o date | Valore singolo                                                                                              | Vengono restituiti i record contenenti un valore maggiore di quello immesso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Minore di                                  | Testo, numeri o date | Valore singolo                                                                                              | Vengono restituiti i record contenenti un valore minore di quello immesso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Operatore</b>                           |                      |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Utilizzare | Con                  | Corrispondenza       | Risultati                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|----------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AND        | Testo, numeri o date | Due o più condizioni | Vengono visualizzati i record per i quali tutte le condizioni sono vere.<br><br>Ad esempio, se si immette data di chiusura > 10/01/2003 AND fatturato > 500000 verranno restituiti i record che corrispondono a <i>entrambi</i> i criteri. |
| OR         | Testo, numeri o date | Qualsiasi condizione | Vengono visualizzati i record per i quali almeno una condizione è vera.<br><br>Ad esempio, se si immette Industria = Energia OR Stato fatturazione = CA verranno restituiti i record che corrispondono a <i>uno solo</i> dei criteri.      |

### Informazioni sui valori di filtro

Quando si cercano i record, occorre immettere un valore di filtro a seconda delle condizioni di filtro scelte.

Quando si immettono valori di filtro per una ricerca, attenersi alle linee guida riportate di seguito.

- Utilizzare la virgola per separare valori in un elenco di valori se si applica una qualsiasi delle condizioni riportate di seguito.
  - Contiene tutti i valori
  - Contiene almeno un valore
  - Non contiene alcun valore
  - Uguale a qualsiasi
- Non utilizzare la virgola all'interno di un valore se si applica una qualsiasi delle condizioni riportate di seguito.
  - Contiene tutti i valori
  - Contiene almeno un valore
  - Non contiene alcun valore
  - Uguale a qualsiasi

Le virgole sono considerate delimitatori nell'elenco di valori, pertanto non possono essere utilizzate all'interno dei valori. Se i valori per il filtro contengono virgole, utilizzare una combinazione di altre condizioni per creare il filtro desiderato.

- Per valori numerici, non utilizzare virgole per indicare i valori con migliaia.
- Con la condizione Contiene almeno un valore è possibile utilizzare parti di una parola. L'utilizzo di parti di parola con le altre condizioni non consente invece di recuperare i record desiderati.

**NOTA:** questo funzionamento è proprio degli elenchi filtrati che utilizzano la condizione Contiene almeno un valore e non di altre aree di Oracle CRM On Demand.

- Immettere le date nel formato utilizzato dalla propria azienda, specificando quattro cifre per l'anno, ad esempio 2003.
- Nella valuta omettere virgole e simboli, ad esempio il simbolo del dollaro (\$).

### Utilizzo di caratteri jolly con i valori di filtro

È possibile utilizzare i caratteri jolly (\* e ?) per le ricerche nei campi di testo e dei numeri telefonici solo se la condizione di filtro è Inizia con.

**ATTENZIONE:** se si utilizza l'asterisco (\*), le prestazioni potrebbero essere più lente nel caso di ricerca su molti dati.

I caratteri jolly possono essere utilizzati nei tipi di ricerca riportati di seguito.

- Sezione Criteri di ricerca in Ricerca avanzata
- Sezione Criteri di ricerca nelle pagine Crea elenco e Limita elenco
- Ricerca alfabetica nelle pagine Elenco
- Ricerca rapida nelle pagine Elenco
- Sezione Cerca nella barra delle azioni

Per i campi dei numeri telefonici è possibile, ad esempio cercare tutti i numeri di telefono di un determinato prefisso. Per eseguire questa operazione, fare clic sull'icona a forma di telefono e, nel popup N. di telefono, inserire il prefisso e quindi l'asterisco (\*) nel campo Numero locale.

## Informazioni sui valori predefiniti nei campi di ricerca

A seconda del modo in cui l'amministratore imposta il layout di ricerca per un tipo di record per il ruolo dell'utente, è possibile che nei campi di ricerca per il tipo di record interessato vengano inseriti automaticamente i valori predefiniti nelle posizioni seguenti:

- applet Ricerca mirata nella barra delle azioni;
- modulo dei criteri di ricerca avanzata;
- sezione dei criteri della pagina Nuovo elenco quando si crea un nuovo elenco.

**NOTA:** quando si limita un elenco esistente, l'elenco dei campi di ricerca, nonché le condizioni e i valori per tali campi, sono determinati dal filtro elenco corrente.

**NOTA:** per il tipo di record Attività, i campi di ricerca potrebbero essere popolati automaticamente nell'applet Ricerca mirata nella barra delle azioni e nel modulo dei criteri di ricerca avanzata durante la ricerca di appuntamenti o task. Quando invece si crea un nuovo elenco per il tipo di record Attività, i campi di ricerca non vengono mai preselezionati o popolati.

È possibile modificare la condizione o il valore di qualsiasi campo di ricerca.

## Informazioni sulle ricerche negli elenchi di selezione a scelta multipla

È possibile eseguire ricerche e query su tutti i valori di un campo con elenco di selezione a scelta multipla. Un *elenco di selezione a scelta multipla* è un elenco di selezione da cui è possibile selezionare più valori durante l'immissione delle informazioni di un record.

Questi elenchi sono supportati come colonne nei risultati e nei criteri di filtro della ricerca mirata.

L'elenco riportato di seguito mostra in che modo i valori degli elenchi di selezione a scelta multipla nei criteri di filtro e la condizione di filtro determinano i record trovati dalla ricerca.

- **Contiene tutti i valori.** Viene trovato un record se tutti i valori di filtro specificati corrispondono ai valori dell'elenco di selezione a scelta multipla di un record di ricerca.
- **Contiene almeno un valore.** Viene trovato un record se uno qualsiasi dei valori di filtro specificati corrisponde ai valori dell'elenco di selezione a scelta multipla di un record di ricerca.
- **Non contiene alcun valore.** Viene trovato un record se nessuno dei valori di filtro specificati corrisponde ai valori dell'elenco di selezione a scelta multipla di un record di ricerca.

## Informazioni sulla ricerca per parola chiave

Oracle CRM On Demand consente di eseguire due tipi di ricerca: la ricerca mirata e la ricerca per parola chiave. Il tipo di ricerca utilizzato per impostazione predefinita dall'azienda viene determinato dall'amministratore dell'azienda mediante una selezione nella pagina del profilo dell'azienda. Il tipo di ricerca consigliato è la ricerca mirata. Per ulteriori informazioni sulla ricerca mirata, vedere [Informazioni sulla ricerca mirata \(a pagina 80\)](#).

La ricerca per parola chiave può essere usata da più punti dell'interfaccia di Oracle CRM On Demand, come riportato di seguito.

- **Sezione Cerca nella barra delle azioni.** A seconda del tipo di ricerca selezionato dall'amministratore dell'azienda, nella sezione Cerca della barra delle azioni viene utilizzata la ricerca per parola chiave o la ricerca mirata per l'azienda. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record nella barra delle azioni, vedere [Ricerca di record nella barra delle azioni \(a pagina 92\)](#).
- **Finestre di ricerca.** A seconda del tipo di ricerca selezionato dall'amministratore dell'azienda, viene utilizzata la ricerca per parola chiave o la ricerca mirata nelle finestre di ricerca in cui vengono cercati i record da collegare al record in uso. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record nelle finestre di ricerca, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca \(a pagina 103\)](#).
- **Pagina Ricerca avanzata in Oracle CRM On Demand.** Nella pagina Ricerca avanzata il tipo di ricerca dipende dalle opzioni selezionate, come riportato di seguito.
  - Se si cercano più tipi di record, la ricerca è una ricerca per parola chiave.
  - Se si cerca un singolo tipo di record, la ricerca è una ricerca mirata.

Per ulteriori informazioni sull'uso della ricerca avanzata, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata \(a pagina 93\)](#).

**NOTA:** le ricerche che usano i campi filtro rapido nelle pagine Elenco sono sempre ricerche mirate anche se è stata selezionata la ricerca per parola chiave come tipo di ricerca predefinito per l'azienda.

Se l'amministratore dell'azienda seleziona la ricerca per parola chiave come tipo di ricerca per l'azienda, nella sezione Cerca nella barra delle azioni e nelle finestre di ricerca viene visualizzato un solo campo di ricerca. Una ricerca di parola chiave consente di cercare determinati campi per trovare corrispondenze con il testo immesso dall'utente nel campo di ricerca. Questo tipo di ricerca consente di visualizzare tutti i record in cui la stringa di testo immessa viene trovata in uno qualsiasi dei campi in cui è stata eseguita la ricerca; tale operazione equivale all'utilizzo della condizione OR nei campi predefiniti. Ad esempio, in una ricerca per parola chiave di record di richiesta di servizio, i campi interessati sono Numero di servizio e Oggetto. Se si inserisce il valore *1234* nel campo di ricerca della barra delle azioni, vengono visualizzati i record seguenti:

- tutti i record in cui il valore del campo Numero di servizio include la stringa *1234*, ad esempio le richieste di servizio numero 12345 e 01234;
- tutti i record in cui il testo del campo Oggetto include la stringa *1234*, ad esempio *Il cliente ha segnalato un problema con il numero di prodotto 1234*.

Alcuni tipi di record non supportano la ricerca per parola chiave. Per l'elenco dei tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave e informazioni dettagliate sui campi interessati dalla ricerca per parola chiave per ogni tipo di record, vedere [Campi predefiniti della ricerca per parola chiave \(a pagina 90\)](#).

## Campi predefiniti della ricerca per parola chiave

La ricerca per parola chiave può essere usata da più punti dell'interfaccia di Oracle CRM On Demand, come riportato di seguito.

- **Sezione Cerca nella barra delle azioni.** A seconda del tipo di ricerca selezionato dall'amministratore dell'azienda, nella sezione Cerca della barra delle azioni viene utilizzata la ricerca per parola chiave o la ricerca mirata per l'azienda. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record nella barra delle azioni, vedere [Ricerca di record nella barra delle azioni \(a pagina 92\)](#).
- **Finestre di ricerca.** A seconda del tipo di ricerca selezionato dall'amministratore dell'azienda, viene utilizzata la ricerca per parola chiave o la ricerca mirata nelle finestre di ricerca in cui vengono cercati i record da collegare al record in uso. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record nelle finestre di ricerca, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca \(a pagina 103\)](#).
- **Pagina Ricerca avanzata in Oracle CRM On Demand.** Nella pagina Ricerca avanzata il tipo di ricerca dipende dalle opzioni selezionate, come riportato di seguito.
  - Se si cercano più tipi di record, la ricerca è una ricerca per parola chiave.
  - Se si cerca un singolo tipo di record, la ricerca è una ricerca mirata.

Per ulteriori informazioni sull'uso della ricerca avanzata, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata \(a pagina 93\)](#).

**NOTA:** le ricerche che usano i campi filtro rapido nelle pagine Elenco sono sempre ricerche mirate anche se è stata selezionata la ricerca per parola chiave come tipo di ricerca predefinito per l'azienda.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca per parola chiave e la ricerca mirata, vedere [Informazioni sulla ricerca per parola chiave \(a pagina 89\)](#) e [Informazioni sulla ricerca mirata \(a pagina 80\)](#).

Tutti i tipi di record supportano la ricerca mirata, ma alcuni non supportano la ricerca per parola chiave. Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave. Per ogni tipo di record, la tabella mostra i campi in cui Oracle CRM On Demand esegue questo tipo di ricerca.

| Per questo tipo di record                                                                                                 | La ricerca viene eseguita su questi campi |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Account                                                                                                                   | Nome account, Ubicazione                  |
| Appuntamenti                                                                                                              | Oggetto                                   |
| Campagne                                                                                                                  | Codice origine, Nome campagna             |
| Contatti                                                                                                                  | Cognome, Nome, E-mail                     |
| Oggetti personalizzati 01                                                                                                 | Nome, Ricerca rapida 1, Ricerca rapida 2  |
| Oggetti personalizzati 02                                                                                                 | Nome, Ricerca rapida 1, Ricerca rapida 2  |
| Oggetti personalizzati 03                                                                                                 | Nome, Ricerca rapida 1, Ricerca rapida 2  |
| Eventi                                                                                                                    | Nome, Ubicazione                          |
| Lead                                                                                                                      | Cognome, Nome                             |
| Opportunità                                                                                                               | Nome opportunità                          |
| Prodotti                                                                                                                  | Nome prodotto, Categoria prodotto, Stato  |
| Richieste di servizio                                                                                                     | Numero RS, Oggetto                        |
| Soluzioni                                                                                                                 | ID soluzione, Titolo                      |
| Task                                                                                                                      | Oggetto                                   |
| Utenti                                                                                                                    | Cognome, Nome, E-mail                     |
| <b>Specifico di Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b> |                                           |
| Fondi                                                                                                                     | Nome fondo, Stato                         |

| Per questo tipo di record                                                        | La ricerca viene eseguita su questi campi |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Richieste di fondi                                                               | Nome richiesta fondo, Stato               |
| <b>Specifico di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b> |                                           |
| Partner                                                                          | Nome partner, Ubicazione                  |
| <b>Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition</b>                      |                                           |
| Rivenditore                                                                      | Nome, Sito                                |
| Veicoli                                                                          | N. identificazione veicolo                |
| <b>Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b>                   |                                           |
| Eventi                                                                           | Nome, Ubicazione                          |
| <b>Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b>              |                                           |
| Nuclei familiari                                                                 | Nome nucleo familiare                     |
| Portafogli                                                                       | Numero conto                              |

## Ricerca di record nella barra delle azioni

È possibile usare la sezione Cerca della barra delle azioni per eseguire la ricerca di record. Prima di creare un nuovo cliente, contatto e così via, è opportuno determinare se il record esiste già. Nel primo campo della sezione Cerca della barra delle azioni è possibile selezionare il tipo di record da cercare. È possibile selezionare Tutto per cercare tutti i tipi di record oppure selezionare un solo tipo di record. È possibile impostare il tipo di record predefinito per la sezione Cerca. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca \(a pagina 788\)](#).

**NOTA:** i tipi di record di cui è possibile effettuare la ricerca nella sezione Cerca della barra delle azioni sono determinati dal proprio ruolo utente e dal tipo di ricerca in uso nell'azienda.

## Informazioni sui vari tipi di ricerca

Se si esegue la ricerca di un singolo tipo di record, i risultati vengono visualizzati in una pagina Elenco, dalla quale è possibile usare l'elenco di record. È possibile perfezionare ulteriormente l'elenco utilizzando le funzioni di gestione degli elenchi di Oracle CRM On Demand, nonché salvare i risultati della ricerca come nuovo elenco. Per ulteriori informazioni sulla gestione di elenchi o record, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#). Se si esegue la ricerca di tutti i tipi di record, viene visualizzata una pagina Risultati della ricerca con varie sezioni per ogni tipo di record trovato. Quando si esegue la ricerca usando campi basati su testo, l'operazione non fa distinzione tra maiuscole e minuscole a meno che il testo *maiuscole/minuscole* non appaia disattivato nel campo di input. Il testo disattivato scompare quando si fa clic sul campo.

È inoltre possibile accedere alla pagina Ricerca avanzata, che consente di cercare contemporaneamente numerosi tipi di record anche con l'ausilio dei campi data. La funzione di ricerca avanzata fornisce inoltre capacità di filtro migliori. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata \(a pagina 93\)](#).



Oracle CRM On Demand supporta due tipi di ricerca: la ricerca mirata e la ricerca per parola chiave. Il tipo di ricerca utilizzato per impostazione predefinita dall'azienda viene determinato dall'amministratore dell'azienda mediante una selezione nella pagina del profilo dell'azienda. In genere la ricerca mirata garantisce prestazioni di interrogazione migliori. Per ulteriori informazioni sulla ricerca mirata e la ricerca per parola chiave, vedere [Informazioni sulla ricerca mirata \(a pagina 80\)](#) e [Informazioni sulla ricerca per parola chiave \(a pagina 89\)](#).

**NOTA:** solo per la ricerca mirata, è possibile che venga visualizzato il Selettore Registro nella sezione Cerca della barra delle azioni. Il Selettore Registro può essere usato per restringere l'ambito della ricerca in modo che vengano cercati solo i record appartenenti a un registro utenti particolare (in genere, definito utente) o registro personalizzato (in genere, definito registro). Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro \(a pagina 109\)](#).

### Che cosa accade se una ricerca restituisce un solo record

È possibile specificare la modalità di visualizzazione di un record se si tratta dell'unico record restituito da una ricerca. È possibile aprire il record direttamente in una pagina dei dettagli del record oppure visualizzarlo in una pagina di elenco. L'opzione che controlla questo comportamento è la casella di controllo Passa direttamente alla pagina di dettagli se viene restituito un solo record, disponibile nella sezione Opzioni di ricerca rapida della pagina di layout della barra delle azioni nell'impostazione personale. Per informazioni sull'impostazione del layout della barra delle azioni, vedere [Modifica del layout della barra delle azioni \(a pagina 805\)](#).

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di ricerca di un record nella barra delle azioni.

### Per cercare un record nella barra delle azioni

- 1 Se la barra delle azioni è nascosta, mostrarla.  
Per informazioni su come mostrare e nascondere la barra delle azioni, vedere [Informazioni su come mostrare o nascondere la barra delle azioni \(a pagina 42\)](#).
- 2 Nel primo campo della sezione Cerca della barra delle azioni, selezionare un tipo di record oppure selezionare Tutto per cercare tutti i tipi di record disponibili per la ricerca.  
**NOTA:** quando si seleziona l'opzione per cercare tutti i tipi di record, i tipi di record Oggetto personalizzato 01, 02 e 03 vengono inclusi nella ricerca, mentre i tipi di record Oggetto personalizzato 04 e superiori ne vengono esclusi. La ricerca di tutti i tipi di record disponibili risulta più lenta della ricerca di un solo tipo di record.
- 3 A seconda dell'impostazione, immettere il valore che si desidera cercare in un solo campo di testo o in più campi di testo.
- 4 Fare clic su Vai.  
**SUGGERIMENTO:** se viene visualizzato un messaggio che indica il timeout della richiesta di ricerca, è possibile usare la funzione di ricerca avanzata per perfezionare i criteri di ricerca. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata \(a pagina 93\)](#). Ulteriori informazioni sull'ottimizzazione delle ricerche e degli elenchi sono disponibili anche sul sito Web Formazione e supporto. Per accedere al sito Web Formazione e supporto, fare clic sul collegamento globale Formazione e supporto nella parte superiore di ciascuna pagina di Oracle CRM On Demand.
- 5 Fare clic sul collegamento nel record desiderato.  
Viene visualizzata la pagina Dettaglio per il record.

### Utilizzo della ricerca avanzata

È possibile eseguire una ricerca avanzata di un tipo di record singolo dal collegamento Avanzato nelle seguenti ubicazioni:

- Barra delle azioni.

- Elenca i record correlati in un record principale, se le sezioni di informazioni correlate nelle pagine dei dettagli del record vengono visualizzate come schede e se la casella di controllo Abilita vista migliorata per le schede è selezionata nel profilo dell'azienda.
- Finestre di ricerca, se la ricerca mirata è abilitata per l'azienda.

È possibile eseguire una ricerca avanzata di più tipi di record dal collegamento Avanzato nella barra delle azioni.

Il ruolo utente determina i tipi di record supportati per la ricerca. Le sezioni disponibili nella pagina Ricerca avanzata variano a seconda della necessità di selezionare un tipo di record singolo o più tipi di record per la ricerca e dell'ubicazione da cui si avvia la ricerca.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca avanzata, consultare gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sulla ricerca avanzata di un tipo di record singolo \(a pagina 94\)](#)
- [Informazioni sulla ricerca avanzata di record correlati \(a pagina 96\)](#)
- [Informazioni sulla ricerca avanzata di più tipi di record \(a pagina 98\)](#)

Per le procedure dettagliate di ricerca avanzata, consultare gli argomenti riportati di seguito.

- [Esecuzione di una ricerca avanzata di un tipo di record singolo \(a pagina 98\)](#)
- [Esecuzione di una ricerca avanzata di più tipi di record \(a pagina 102\)](#)

### Informazioni sulla ricerca avanzata di un tipo di record singolo

È possibile eseguire una ricerca avanzata di un tipo di record singolo dal collegamento Avanzato nelle seguenti ubicazioni:

- Barra delle azioni.
- Elenca i record correlati in un record principale, se le sezioni di informazioni correlate nelle pagine dei dettagli del record vengono visualizzate come schede e se la casella di controllo Abilita vista migliorata per le schede è selezionata nel profilo dell'azienda.
- Finestre di ricerca, se la ricerca mirata è abilitata per l'azienda.

La ricerca avanzata di un tipo di record singolo è simile a una ricerca mirata nella sezione Cerca della barra delle azioni. È possibile eseguire la ricerca usando più campi del tipo di record. La ricerca avanzata consente tuttavia di eseguire le operazioni riportate di seguito.

- Specificare se nella ricerca viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole.
- Selezionare i campi desiderati per la ricerca. Per maggiori informazioni, vedere la sezione Informazioni sui campi di ricerca in questo argomento.
- Immettere le condizioni, i valori del filtro e gli operatori (AND, OR) che definiscono il filtro.

**NOTA:** nella ricerca avanzata di un solo tipo di record, non si utilizza il segno di uguale (=) per cercare una corrispondenza esatta. Per cercare le corrispondenze esatte si usa invece la condizione Uguale a o la condizione Uguale a qualsiasi.

- Specificare i campi da visualizzare nei risultati della ricerca. Questa funzione è disponibile solo per le ricerche eseguite dal collegamento Avanzato nella barra delle azioni.
- Specificare il criterio di ordinamento iniziale per i risultati della ricerca.

### Informazioni sui campi di ricerca

Quando si esegue un tipo di record singolo dal collegamento Avanzato nella barra delle azioni o dal collegamento Avanzato in una finestra di ricerca, il ruolo utente determina i tipi di record e i campi di ogni tipo di record in cui è possibile effettuare la ricerca, come riportato di seguito.

- Se l'amministratore dell'azienda non rende disponibile alcun campo di ricerca nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per un tipo di record, non sarà possibile specificare alcun criterio di ricerca per una ricerca avanzata del tipo di record interessato. L'esecuzione di una ricerca avanzata senza criteri specifici comporta

la restituzione di tutti i record del tipo interessato che il ruolo utente e le impostazioni di accesso consentono di visualizzare.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato nel ruolo utente, è possibile includere nella ricerca tutti i campi di ricerca che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record.

**NOTA:** la procedura ottimale prevede che gli amministratori dell'azienda non abilitino il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi per la maggior parte dei ruoli utente. Quando il privilegio non è abilitato, i campi non utilizzati dall'azienda non sono visibili nelle pagine di ricerca ed elenco. Ciò contribuisce a una maggiore chiarezza e facilita la visualizzazione dei campi a cui gli utenti sono più interessati.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato nel ruolo utente, è possibile includere nella ricerca un campo solo se soddisfa entrambi i criteri riportati di seguito.
  - Il campo è un campo di ricerca disponibile nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record.
  - Il campo è visualizzato nel layout della pagina Dettaglio assegnato al ruolo utente per il tipo di record specificato. Se i layout di pagina dinamici sono definiti per il ruolo dell'utente, il campo deve essere visualizzato in almeno uno dei layout di pagina dinamici.

**NOTA:** per *layout dinamici* si intendono i layout di pagina che mostrano insieme di campi diversi per record differenti dello stesso tipo, a seconda del valore dell'elenco di selezione selezionato in un determinato campo del record.

Per informazioni sul modo in cui Oracle CRM On Demand determina i campi in cui è possibile effettuare la ricerca quando si esegue una ricerca avanzata dal collegamento Avanzato in un elenco di record correlati, vedere [Informazioni sulla ricerca avanzata di record correlati \(a pagina 96\)](#).

### Informazioni sui risultati della ricerca

I campi visualizzati nei record e restituiti dalla ricerca avanzata di un tipo di record singolo sono determinati dall'ubicazione da cui si avvia la ricerca e dal ruolo utente, come indicato di seguito.

- **Ricerche dal collegamento Avanzato nella barra delle azioni.** È possibile selezionare i campi che si desidera visualizzare come colonne nell'elenco di record che viene restituito dalla ricerca. Il ruolo utente determina i campi che è possibile selezionare per la visualizzazione, come indicato di seguito.
  - Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato per il ruolo utente, è possibile selezionare qualsiasi campo per la visualizzazione come colonna nell'elenco dei record restituito dalla ricerca.
  - Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato per il ruolo utente, è possibile selezionare un campo per la visualizzazione come colonna nell'elenco dei record restituito dalla ricerca solo se il campo è visualizzato nel layout di pagina Dettaglio assegnato al proprio ruolo utente per il tipo di record. Se per il ruolo di cui si dispone sono stati definiti layout dinamici, il campo deve essere visualizzato su almeno uno dei layout di pagina dinamici per il tipo di record.

I risultati della ricerca vengono visualizzati in una pagina Elenco. Se l'elenco contiene troppi record, è possibile applicare un filtro o restringere l'elenco nella pagina Elenco. Per informazioni su come applicare i filtri e restringere gli elenchi nelle pagine Elenco, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Filtro di elenchi \(a pagina 141\)](#)
- [Come restringere gli elenchi nelle pagine Elenco \(a pagina 143\)](#)

Per ulteriori informazioni sulla gestione di elenchi o record, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#).

- **Ricerche dal collegamento Avanzato in un elenco di record correlati.** I risultati della ricerca vengono visualizzati nella pagina da cui è stato selezionato il collegamento Avanzato. Il layout della sezione di informazioni correlate della pagina Dettaglio del record principale determina i campi visualizzati come colonne nell'elenco di record restituito.
- **Ricerche dal collegamento Avanzato in una finestra di ricerca.** I risultati della ricerca vengono visualizzati nella finestra di ricerca e il layout di tale finestra determina i campi visualizzati come colonne nell'elenco dei

record. Nella maggior parte dei casi il layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record determina il layout della finestra di ricerca. Esistono tuttavia alcune finestre di ricerca preconfigurate sulle quali i layout di ricerca per i ruoli utente non hanno effetto.

### Informazioni sul criterio di ordinamento per i risultati della ricerca

Gli elenchi senza campo di ordinamento specificato vengono ordinati automaticamente in base alla colonna visualizzata che fornisce le prestazioni migliori. Si consiglia pertanto di non specificare un campo di ordinamento per le ricerche. Nell'applicazione standard un campo di ordinamento viene selezionato automaticamente nella pagina Ricerca avanzata per un tipo di record singolo, ma è possibile deselezionarlo. L'amministratore può impostare il layout di ricerca per un tipo di record per il ruolo utente in modo che la selezione automatica del campo di ordinamento non venga effettuata. Per informazioni sull'impostazione dei layout di ricerca, vedere Gestione dei layout (vedere [Gestione dei layout di ricerca](#) a pagina 1361).

È possibile specificare facoltativamente il criterio di ordinamento iniziale per l'elenco di record restituito dalla ricerca avanzata di un tipo di record singolo. È possibile selezionare fino a tre campi di ordinamento. Per un elenco di contatti, ad esempio, è possibile scegliere di ordinare l'elenco in primo luogo per Cognome, quindi per Nome e infine per Reparto. Per ciascuno dei tre campi di ordinamento, è possibile specificare se i record devono essere disposti in ordine crescente o decrescente.

Se si specifica il criterio di ordinamento, la procedura consigliata prevede l'utilizzo del campo disponibile più restrittivo come primo campo di ordinamento, in particolare se la ricerca riguarda un tipo di record con un numero elevato di record. Ad esempio, la ricerca nel campo E-mail per il tipo di record Contatto è più efficace se i risultati vengono ordinati anche nel campo E-mail anziché in un altro campo, quale il campo Cognome contatto. Se si avvia una ricerca avanzata dalla barra delle azioni, è possibile aggiungere nuovi campi ai risultati della ricerca e utilizzare i campi aggiunti come campi di ordinamento.

Dopo aver selezionato il primo campo di ordinamento, solo i campi memorizzati direttamente nello stesso record come primo campo di ordinamento sono disponibili per la selezione come secondo e terzo campo di ordinamento. Quando si cercano i contatti, ad esempio, è possibile selezionare il campo Nome nel contatto come primo campo di ordinamento. In questo caso solo i campi di ordinamento rimanenti memorizzati direttamente nel record Contatto sono disponibili per la selezione come secondo e terzo campo di ordinamento. I campi memorizzati in altri record, come il campo Account memorizzato nel record Account, non sono disponibili.

**NOTA:** per le ricerche dal collegamento Avanzato nelle finestre di ricerca, solo i campi visualizzati nella finestra di ricerca sono disponibili per la selezione come campi di ordinamento nella ricerca avanzata.

### Che cosa accade se una ricerca dalla barra delle azioni restituisce un solo record

È possibile specificare la modalità di visualizzazione di un record se si tratta dell'unico record restituito da una ricerca. È possibile aprire il record direttamente in una pagina dei dettagli del record oppure visualizzarlo in una pagina di elenco. L'opzione che controlla questo comportamento è la casella di controllo Passa direttamente alla pagina di dettagli se viene restituito un solo record, disponibile nella sezione Opzioni di ricerca rapida della pagina di layout della barra delle azioni nell'impostazione personale. Questa opzione riguarda solo le ricerche avanzate dei tipi di record singoli eseguite dal collegamento Avanzato nella barra delle azioni e le ricerche eseguite direttamente nella barra delle azioni. Non riguarda le ricerche eseguite dal collegamento Avanzato in un elenco di record correlati, né alle ricerche eseguite dal collegamento Avanzato nella finestra di ricerca o alle ricerche di più tipi di record. Per informazioni sull'impostazione del layout della barra delle azioni, vedere [Modifica del layout della barra delle azioni](#) (a pagina 805).

Per istruzioni dettagliate sull'esecuzione della ricerca avanzata di un tipo di record singolo, vedere [Esecuzione di una ricerca avanzata di un tipo di record singolo](#) (a pagina 98).

### Informazioni sulla ricerca avanzata di record correlati

Se le sezioni di informazioni correlate nelle pagine Dettaglio dei record vengono visualizzate sotto forma di schede, e se è selezionata nel profilo dell'azienda la casella di controllo Abilita vista migliorata per le schede, è possibile eseguire ricerche avanzate per restringere gli elenchi di record correlati. È possibile, ad esempio,

eseguire una ricerca avanzata dei record Contatto collegati a un record di account principale. È possibile avviare la ricerca dal collegamento Avanzato nell'elenco, direttamente nella sezione di informazioni corrente della pagina Dettagli del record principale oppure nella pagina Elenco visualizzata quando si fa clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione di informazioni correlate.

Una ricerca avanzata di record correlati è simile a una ricerca avanzata di un tipo di record singolo eseguita facendo clic sul collegamento Avanzato nella barra delle azioni, come descritto in [Esecuzione di una ricerca avanzata di un tipo di record singolo \(a pagina 98\)](#). A seconda del modo in cui un amministratore imposta il ruolo utente e i layout di ricerca, è tuttavia possibile che alcuni campi di ricerca disponibili nella ricerca avanzata di un tipo di record dalla barra delle azioni non siano disponibili in una ricerca avanzata di record correlati dello stesso tipo. Non è inoltre possibile scegliere i campi da visualizzare come colonne nei risultati di una ricerca per i record correlati. I risultati della ricerca mostrano gli stessi campi visualizzati nella sezione di informazioni correlate della pagina Dettaglio del record principale.

Oracle CRM On Demand utilizza le seguenti funzioni per determinare i campi disponibili per la ricerca in una ricerca avanzata di record correlati di un determinato tipo:

- **Impostazione per il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi del proprio ruolo.**
- **Layout della sezione di informazioni correlate nel layout della pagina Dettaglio del record principale.** Se ad esempio si cercano i contatti collegati a un record dell'account principale, viene considerato il layout delle informazioni correlate Contatti utilizzato nel layout della pagina Dettaglio account per il proprio ruolo.
- **Layout della pagina Dettaglio per il tipo di record per il ruolo.** Se ad esempio si cercano i contatti collegati a un record dell'account principale, viene considerato il layout della pagina Dettaglio per il tipo di record Contatto per il proprio ruolo.
- **Layout di ricerca per il tipo di record per il ruolo.** Se ad esempio si cercano i contatti collegati a un record dell'account principale, viene considerato il layout di ricerca per il tipo di record Contatto per il proprio ruolo. Nel layout di ricerca, a seconda delle circostanze, possono essere considerati i seguenti elementi:
  - Insieme di campi di ricerca disponibili.
  - Casella di controllo Limita ricerca ai campi selezionati nel layout di informazioni correlate. L'impostazione di questa casella di controllo non viene considerata se il campo è visualizzato nell'elenco di record correlati in cui si esegue la ricerca. In alcuni casi, tuttavia, se un campo non viene visualizzato nell'elenco di record correlati, l'impostazione di questa casella di controllo viene considerata per determinare se il campo è disponibile come campo di ricerca per le ricerche di record correlati anche se il campo non è visualizzato nell'elenco di record correlati.

Nella tabella riportata di seguito viene indicato il modo in cui il privilegio e i layout vengono utilizzati per determinare se un campo è disponibile per la ricerca di record correlati. L'ultima colonna a destra mostra il risultato in ciascuna circostanza.

| Privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi | Il campo è visualizzato nella sezione di informazioni correlate? | Il campo è visualizzato nella pagina Dettaglio? | Il campo è un campo di ricerca disponibile nel layout di ricerca? | Casella di controllo Limita ricerca ai campi selezionati nel layout di informazioni correlate. | Il campo è disponibile per la ricerca dei record correlati? |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Abilitato                                              | Sì                                                               | Non applicabile                                 | Sì                                                                | Non applicabile                                                                                | Sì                                                          |
| Abilitato                                              | Sì                                                               | Non applicabile                                 | No                                                                | Non applicabile                                                                                | No                                                          |
| Abilitato                                              | No                                                               | Non applicabile                                 | Sì                                                                | Selezionata                                                                                    | No                                                          |
| Abilitato                                              | No                                                               | Non applicabile                                 | Sì                                                                | Non selezionata                                                                                | Sì                                                          |

| Privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi | Il campo è visualizzato nella sezione di informazioni correlate? | Il campo è visualizzato nella pagina Dettaglio? | Il campo è un campo di ricerca disponibile nel layout di ricerca? | Casella di controllo Limita ricerca ai campi selezionati nel layout di informazioni correlate. | Il campo è disponibile per la ricerca dei record correlati? |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Abilitato                                              | No                                                               | Non applicabile                                 | No                                                                | Non applicabile                                                                                | No                                                          |
| Disabilitato                                           | Sì                                                               | Sì                                              | Sì                                                                | Non applicabile                                                                                | Sì                                                          |
| Disabilitato                                           | Sì                                                               | Sì                                              | No                                                                | Non applicabile                                                                                | No                                                          |
| Disabilitato                                           | Sì                                                               | No                                              | Non applicabile                                                   | Non applicabile                                                                                | No                                                          |
| Disabilitato                                           | No                                                               | Sì                                              | Sì                                                                | Selezionata                                                                                    | No                                                          |
| Disabilitato                                           | No                                                               | Sì                                              | Sì                                                                | Non selezionata                                                                                | Sì                                                          |
| Disabilitato                                           | No                                                               | Sì                                              | No                                                                | Non applicabile                                                                                | No                                                          |
| Disabilitato                                           | No                                                               | No                                              | Non applicabile                                                   | Non applicabile                                                                                | No                                                          |

### Informazioni sulla ricerca avanzata di più tipi di record

La ricerca avanzata di più tipi di record è una ricerca per parola chiave. È possibile cercare alcuni o tutti i tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave. Quando si usa la ricerca avanzata per cercare più tipi di record, viene visualizzata una pagina Risultati della ricerca con varie sezioni per ogni tipo di record trovato nella ricerca.

**NOTA:** quando si seleziona l'opzione Tutti i tipi di record nell'elenco dei tipi di record da cercare, nella ricerca vengono inclusi solo i tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave. Per cercare i tipi di record che non supportano la ricerca per parola chiave è necessario cercare un tipo di record alla volta.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di funzionamento della ricerca per parola chiave, vedere [Informazioni sulla ricerca per parola chiave \(a pagina 89\)](#). Per istruzioni dettagliate sull'esecuzione della ricerca avanzata di più tipi di record, vedere [Esecuzione della ricerca avanzata di più tipi di record \(vedere Esecuzione di una ricerca avanzata di più tipi di record a pagina 102\)](#).

### Esecuzione di una ricerca avanzata di un tipo di record singolo

In questo argomento viene descritto come eseguire i task riportati di seguito.

- Avviare una ricerca avanzata di un tipo di record singolo dalle seguenti ubicazioni:
  - Barra delle azioni
  - Finestra di ricerca
  - Un elenco di record correlati
- Completare una ricerca avanzata.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come avviare una ricerca avanzata di un tipo di record singolo dalla barra delle azioni.

---

**Per avviare la ricerca avanzata di un tipo di record singolo dalla barra delle azioni**

- 1 Se la barra delle azioni è nascosta, mostrarla. Per informazioni su come mostrare e nascondere la barra delle azioni, vedere [Informazioni su come mostrare o nascondere la barra delle azioni \(a pagina 42\)](#).
- 2 Nella sezione Cerca della barra delle azioni fare clic su Avanzata.
- 3 Effettuare le operazioni riportate di seguito nella pagina Ricerca avanzata.
  - a Selezionare il pulsante di scelta I tipi di record seguenti.
  - b Selezionare la casella di controllo corrispondente al tipo di record che si desidera cercare.
  - c Assicurarsi che le caselle di controllo corrispondenti a tutti gli altri tipi di record non siano selezionate.
- 4 Selezionare una delle opzioni seguenti nella sezione Cerca in:
  - Set di record
  - Registro

**NOTA:** la sezione Cerca in non viene visualizzata per i tipi di record senza proprietario, ad esempio il tipo di record Prodotto e il tipo di record Utente. L'opzione Registro della sezione Cerca in è disponibile solo se la funzione Registro è stata abilitata per l'azienda.

- 5 Se l'opzione selezionata nella sezione Cerca in è Set di record, selezionare una delle opzioni riportate di seguito per specificare il set di record che si desidera cercare.
  - **Tutti i record visualizzabili.** Consente di includere i record per i quali l'utente dispone almeno dell'accesso di visualizzazione, come definito dalla posizione gerarchica dell'utente, dal livello di accesso per il ruolo e dal livello di accesso per i record condivisi.
 

**NOTA:** l'opzione Visibilità responsabile abilitata nel profilo dell'azienda e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record nel ruolo utente vengono prese in considerazione quando si seleziona questa opzione. Se l'opzione Visibilità responsabile abilitata nel profilo dell'azienda non è selezionata, l'insieme di record in cui viene eseguita la ricerca quando si sceglie l'opzione Tutti i record che posso vedere è identico a quello in cui viene eseguita la ricerca quando si seleziona l'opzione Tutti i record in cui io sono nel team, a meno che l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record nel proprio ruolo utente non sia selezionata per il tipo di record rilevante.
  - **Tutti i miei record.**
  - **Tutti i record in cui io sono nel team.** Include nell'elenco filtrato solo i record che soddisfano le condizioni riportate di seguito.
    - L'utente è il proprietario dei record.
    - I record sono condivisi con l'utente dal proprietario mediante la funzione Team.
    - I record sono condivisi con l'utente tramite la funzione di assegnazione gruppi per clienti, attività, contatti, nuclei familiari, opportunità e portafogli.
  - **Tutti i miei record o dei miei subordinati.** Include i record personali o di uno qualsiasi dei propri subordinati. L'opzione Visibilità responsabile abilitata nel profilo azienda non viene presa in considerazione quando si seleziona questa opzione.
  - **Tutti i record in cui io o i miei subordinati siamo nel team.** Include i record in cui l'utente corrente o i subordinati fanno parte del team se la Visibilità responsabile è abilitata nel profilo azienda. L'opzione Visibilità responsabile abilitata nel profilo azienda non viene presa in considerazione quando si seleziona questa opzione.
  - **Il mio registro predefinito.** L'impostazione predefinita del Selettore Registro definita dall'amministratore dell'azienda.
- 6 Se l'opzione selezionata nella sezione Cerca in è Registro, selezionare un registro, un utente o un delegato nel Selettore Registro.
 

Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro \(a pagina 109\)](#).



Nella procedura riportata di seguito viene descritto come avviare una ricerca avanzata di un tipo di record singolo da una finestra di ricerca.

***Per avviare la ricerca avanzata di un tipo di record singolo da una finestra di ricerca***

- Nella finestra di ricerca fare clic su Avanzato.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come avviare una ricerca avanzata di un tipo di record singolo da un elenco di record correlati.

***Per avviare la ricerca avanzata di un tipo di record singolo da un elenco di record correlati***

- 1 Nella pagina Dettaglio del record principale scorrere fino alla sezione di informazioni correlate appropriata.
- 2 Nella sezione di informazioni correlate fare clic su Avanzato.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come completare una ricerca avanzata di un tipo di record singolo. Questa procedura riguarda le ricerche avanzate avviate dal collegamento Avanzato nelle finestre di ricerca, negli elenchi di record correlati o nella barra delle azioni.

***Per completare la ricerca avanzata di un tipo di record singolo***

- 1 Nella sezione Scegli distinzione maiuscole/minuscole della pagina Ricerca avanzata selezionare la casella di controllo Senza distinzione tra maiuscole/minuscole, se necessario.  
Quando questa casella di controllo è selezionata, alcuni campi diventano senza distinzione tra maiuscole e minuscole per la ricerca. I campi interessati vengono visualizzati in blu nella sezione Inserire i criteri di ricerca.
- 2 Nella sezione Inserire i criteri di ricerca, effettuare le seguenti operazioni:

- a Selezionare un campo dall'elenco Campo.

Se la ricerca è stata avviata dalla barra delle azioni, i campi sono precompilati con i campi della ricerca mirata per il tipo di record. Se la ricerca è stata avviata da una finestra di ricerca o da un elenco di record correlati ed è già stato selezionato un campo di ricerca nella finestra di ricerca o un elenco di record correlati, il primo campo dei criteri è precompilato con il campo di ricerca selezionato.

Alcuni campi sono ottimizzati per migliorare le prestazioni durante le ricerche e quando si ordinano gli elenchi. Il testo dei campi ottimizzati viene visualizzato in verde nell'elenco dei campi di ricerca. Se i criteri di ricerca definiti includono un campo non ottimizzato per la ricerca, la ricerca potrebbe risultare più lenta. È possibile applicare filtri a un massimo di 10 campi.

**NOTA:** I campi mostrati in viola nella sezione Inserire i criteri di ricerca sono sempre senza distinzione tra maiuscole e minuscole, indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Senza distinzione tra maiuscole/minuscole. Questi campi non sono ottimizzati per la ricerca veloce.

- b Immettere le condizioni, i valori del filtro e gli operatori (AND, OR) che definiscono il filtro.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo delle condizioni di filtro, vedere [Informazioni sulle condizioni di filtro \(a pagina 82\)](#).

**ATTENZIONE:** quando si inseriscono i valori del filtro, accertarsi di seguire le regole descritte in [Informazioni sui valori di filtro \(a pagina 88\)](#). In caso contrario, è possibile che non vengano trovati i record corretti.

**Esempi**

**Account:** per creare un elenco filtrato dei clienti che si trovano in Canada e che hanno un fatturato superiore a \$100.000.000, compilare il modulo come descritto di seguito.



| Campo           | Condizione  | Valore/i  |     |
|-----------------|-------------|-----------|-----|
| Fatturato annuo | Maggiore di | 100000000 | AND |
| Paese           | Uguale a    | Canada    |     |

**Lead:** per creare un elenco filtrato di lead con un fatturato potenziale superiore a \$100.000 e una valutazione A o B, compilare il modulo come riportato di seguito.

| Campo                | Condizione  | Valore/i |     |
|----------------------|-------------|----------|-----|
| Fatturato potenziale | Maggiore di | 100000   | AND |
| Valutazione          | Minore di   | C        |     |

- 3 (Ricerche solo dalla barra delle azioni) Nella sezione Visualizza colonne, scegliere i campi da visualizzare come colonne nei risultati della ricerca spostando i campi dall'elenco Campi disponibili all'elenco Campi selezionati. Utilizzare le frecce verso il basso e verso l'alto per modificare l'ordine dei campi selezionati.

**SUGGERIMENTO:** dopo la visualizzazione dell'elenco dei record, è possibile modificare rapidamente l'ordine delle colonne trascinandone le intestazioni nella posizione desiderata. Facoltativamente, dopo aver modificato l'ordine delle colonne, è possibile salvare l'elenco.

- 4 (Facoltativo) Nella sezione Criterio ordinamento specificare uno o più campi di ordinamento iniziale desiderati, nonché il criterio di ordinamento, come indicato di seguito.

- Se non si desidera specificare un campo di ordinamento e se un campo di ordinamento è già selezionato, deselezionare il campo di ordinamento.

Gli elenchi senza campo di ordinamento specificato vengono ordinati automaticamente in base alla colonna visualizzata che fornisce le prestazioni migliori. Si consiglia pertanto di non specificare un campo di ordinamento per le ricerche. Per ulteriori informazioni su come specificare il criterio di ordinamento per i risultati della ricerca, vedere [Informazioni sulla ricerca avanzata di un tipo di record singolo \(a pagina 94\)](#).

- Se si desidera specificare uno o più campi di ordinamento, effettuare le operazioni seguenti riportate di seguito.
  - a Nell'elenco a discesa Ordina, selezionare il primo criterio di ordinamento, quindi fare clic su Crescente o Decrescente per specificare il criterio di ordinamento.
  - b Selezionare un secondo campo di ordinamento e, se necessario, un terzo, quindi specificare il criterio di ordinamento per questi campi.

Alcuni campi sono ottimizzati per migliorare le prestazioni durante le ricerche e quando si ordinano gli elenchi. I campi ottimizzati sono visualizzati con testo verde nell'elenco dei campi di ordinamento. Se si seleziona un campo non ottimizzato come campo di ordinamento, la ricerca potrebbe risultare più lenta.

**NOTA:** non è possibile selezionare un campo corrispondente a una casella di controllo come campo di ordinamento in questo passo. Tuttavia, una volta creato l'elenco, è possibile fare clic sull'intestazione di colonna per effettuare l'ordinamento dei campi in base ai valori contenuti nella casella di controllo.

- 5 Fare clic su Vai.

**SUGGERIMENTO:** se viene visualizzato un messaggio che indica il timeout della richiesta di ricerca, perfezionare i criteri di ricerca e riprovare. Ulteriori informazioni sull'ottimizzazione delle ricerche e degli elenchi sono disponibili anche sul sito Web Formazione e supporto. Per accedere al sito Web Formazione e supporto, fare clic sul collegamento globale Formazione e supporto nella parte superiore di ciascuna pagina di Oracle CRM On Demand.

## Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni sulla ricerca avanzata di un tipo di record singolo, vedere il seguente argomento:

- [Informazioni sulla ricerca avanzata di un tipo di record singolo \(a pagina 94\)](#)

### **Esecuzione di una ricerca avanzata di più tipi di record**

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come eseguire una ricerca avanzata di più tipi di record.

#### ***Per eseguire la ricerca avanzata di più tipi di record***

- 1 Se la barra delle azioni è nascosta, mostrarla. Per informazioni su come mostrare e nascondere la barra delle azioni, vedere [Informazioni su come mostrare o nascondere la barra delle azioni \(a pagina 42\)](#).
- 2 Nella sezione Cerca della barra delle azioni fare clic su Avanzata.
- 3 Nella pagina Ricerca avanzata selezionare l'opzione desiderata come riportato di seguito.
  - Selezionare l'opzione Tutti i tipi di record per cercare tutti i tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave. Questa interrogazione è più lenta.
  - Selezionare l'opzione I tipi di record seguenti, quindi selezionare la casella di controllo di ciascuno dei tipi di record che si desidera cercare.
- 4 Immettere il valore da cercare nel campo Parole chiave oppure lasciare il campo vuoto per eseguire la ricerca solo in base alle date fornite.

**NOTA:** nel campo Parole chiave non è necessario usare un carattere jolly (\*) per le parole parziali poiché questo carattere viene aggiunto in modo automatico all'inizio e alla fine dell'input dell'utente. L'uso del segno di uguale (=) per la ricerca delle corrispondenze esatte non è supportato.
- 5 Se necessario, immettere l'intervallo di date (usare quattro cifre per l'anno, ad esempio 2010):
  - Per gli appuntamenti, la data si riferisce all'ora di inizio (data).
  - Per i task, la data si riferisce alla data di scadenza.
  - Per le opportunità, la data si riferisce alla data di chiusura.
  - Per tutti i tipi di record, la data si riferisce alla data di creazione.
- 6 Fare clic su Vai.

Vengono visualizzati i risultati per ogni tipo di record.

### **Argomenti correlati**

Per ulteriori informazioni sulla ricerca avanzata di più tipi di record, vedere il seguente argomento:

- [Informazioni sulla ricerca avanzata di più tipi di record \(a pagina 98\)](#)

### **Ricerca di record nelle pagine Elenco**

Utilizzare la procedura descritta di seguito per trovare i record in una pagina di elenco.

#### ***Per trovare un record in una pagina Elenco***

- 1 Fare clic sulla scheda per il tipo di record che si desidera trovare.
- 2 Nella home page del record selezionare l'elenco filtrato che potrebbe includere il record che si sta cercando. È inoltre possibile spostarsi sull'elenco desiderato dalla sezione Elenchi preferiti nella barra delle azioni, se disponibile.
- 3 Nella pagina Elenco è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Utilizzare una ricerca alfabetica per trovare il record.

**NOTA:** Se la lingua utente in uso è il Coreano, il Giapponese, il Cinese semplificato o il Cinese tradizionale, i comandi della ricerca alfabetica non sono disponibili.

- Utilizzare i campi filtro rapido per trovare il record.
- Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.

Per ulteriori informazioni sull'uso della ricerca alfabetica e dei campi filtro rapido, vedere [Filtro di elenchi \(a pagina 141\)](#).

- 4 Fare clic sul collegamento nel record su cui si desidera lavorare.  
Viene visualizzata la pagina Dettaglio corrispondente al record.

## Ricerca di record nelle finestre di ricerca

Le finestre di ricerca consentono di cercare e selezionare i record da associare al record con cui si lavora. Per visualizzare una finestra di ricerca, in genere si fa clic sull'icona di ricerca situata accanto a un campo. A seconda del tipo di record con cui si lavora, è possibile visualizzare le finestre di ricerca anche facendo clic su Aggiungi in alcune sezioni di informazioni correlate delle pagine dei dettagli dei record. Inoltre, se le associazioni Smart sono abilitate, le finestre di ricerca vengano visualizzate in modo automatico in certi casi. Per ulteriori informazioni sulle associazioni Smart, vedere [Informazioni sulle associazioni Smart e sulla funzionalità di risoluzione automatica \(a pagina 108\)](#).

L'aspetto e il funzionamento delle finestre di ricerca dipendono da quanto riportato di seguito.

- **Il tipo di ricerca abilitato per l'azienda.** Il tipo di ricerca selezionato dall'amministratore per l'azienda, ovvero la ricerca per parola chiave o la ricerca mirata, influisce sulle finestre di ricerca nel modo descritto di seguito.

- **Se è abilitata la ricerca per parola chiave.** Nella finestra di ricerca viene visualizzato un solo campo di testo. È possibile immettere i criteri di ricerca e premere Invio oppure fare clic su Vai per perfezionare l'elenco di record.

**NOTA:** alcuni tipi di record non supportano la ricerca per parola chiave. Per questi tipi di record, se la ricerca per parola chiave è il tipo di ricerca predefinita per l'azienda, è possibile eseguire una ricerca mirata nelle finestre di ricerca.

- **Se è abilitata la ricerca mirata.** Nella finestra di ricerca vengono visualizzati i campi filtro rapido. È possibile immettere i criteri di ricerca e premere Invio oppure fare clic su Vai per perfezionare l'elenco di record. Viene inoltre visualizzato un collegamento Avanzato. Questo collegamento consente di visualizzare la pagina Ricerca avanzata. Per ulteriori informazioni sulla ricerca avanzata, vedere [Informazioni sulla ricerca avanzata di un tipo di record singolo \(a pagina 94\)](#) ed [Esecuzione di una ricerca avanzata di un tipo di record singolo \(a pagina 98\)](#). Se l'azienda usa i registri, viene visualizzato anche un Selettore Registro. Il Selettore Registro consente di restringere l'ambito della ricerca ai record che appartengono a un determinato utente o registro. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro \(a pagina 109\)](#).

Il tipo di ricerca consigliato è la ricerca mirata. Per ulteriori informazioni sulla ricerca mirata e la ricerca per parola chiave, vedere [Informazioni sulla ricerca mirata \(a pagina 80\)](#) e [Informazioni sulla ricerca per parola chiave \(a pagina 89\)](#).

- **Il tipo di associazione nella finestra di ricerca.** Le finestre di ricerca sono del tipo con associazione singola, in cui è possibile selezionare un solo record da associare al record con cui si lavora, o del tipo con associazione multipla, in cui è possibile selezionare più record da associare al record con cui si lavora. Ad esempio, è possibile collegare contatti a un task come indicato di seguito.
  - Nella pagina Dettaglio task fare clic sull'icona di ricerca nel campo Contatto primario se si desidera aggiungere un contatto primario per il task. In questo caso, viene aperta una finestra di ricerca ad associazione singola ed è possibile selezionare un singolo contatto come contatto primario per il task.
  - È possibile collegare più contatti a un task nella sezione di informazioni correlate Contatti della pagina Dettaglio task. In questo caso, fare clic su Aggiungi nella sezione di informazioni correlate Contatti. Viene

aperta la pagina di ricerca ad associazione multipla ed è possibile selezionare uno o più contatti da collegare al task.

- Se l'amministratore dell'azienda aggiunge il campo Contatti alla pagina Dettaglio task, è possibile collegare più contatti al task facendo clic sull'icona di ricerca in tale campo. Viene aperta una finestra di ricerca ad associazione multipla ed è possibile selezionare più contatti. I contatti selezionati vengono elencati nel campo Contatti nonché nella sezione di informazioni correlate Contatti della pagina Dettaglio task.
- **I layout di ricerca impostati dall'amministratore dell'azienda per i tipi di record.** Quando ad esempio si usa una finestra di ricerca per trovare un record Account da collegare a un record Contatto, l'aspetto della finestra di ricerca dipende dal layout di ricerca per il tipo di record Account assegnato al proprio ruolo utente.
- **L'impostazione di Elenchi tipi di record nelle finestre di ricerca nel profilo azienda.** Questa impostazione determina se è possibile limitare una ricerca eseguita in una finestra di ricerca a un elenco di record predefinito. Questa impostazione presenta il valore Abilitata per impostazione predefinita e consente di limitare l'ambito delle ricerche nelle finestre di ricerca. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Elenchi per limitare le ricerche di questo argomento.

### Funzioni delle finestre di ricerca controllate dai layout di ricerca

I layout di ricerca impostati e assegnati dall'amministratore dell'azienda ai ruoli utente determinano il funzionamento delle finestre di ricerca, come descritto nelle sezioni riportate di seguito.

#### Campi filtro rapido

Se la ricerca mirata è abilitata per l'azienda, il layout di ricerca per il tipo di record assegnato al ruolo utente determinare le modalità d'uso dei campi filtro rapido nella finestra di ricerca:

- se l'amministratore dell'azienda non rende disponibile alcun campo di ricerca nel layout di ricerca, non è possibile utilizzare il filtro rapido;
- in genere, è possibile filtrare l'elenco dei record mostrato nella finestra di ricerca in uno qualsiasi dei campi resi disponibili come campi di ricerca nel layout dall'amministratore dell'azienda.  
Se tuttavia i criteri di ricerca per l'elenco dei record mostrato nella finestra di ricerca include un campo che non fa parte dei campi di ricerca definiti nel layout, non è possibile usare il filtro rapido. Se ad esempio si sta cercando un record Account e l'impostazione dell'azienda consente di limitare l'ambito della ricerca a un elenco di record predefinito, è possibile decidere di effettuare la ricerca nell'elenco Tutti i conti cliente nella finestra di ricerca. Tuttavia, il campo di ricerca per l'elenco Tutti i conti cliente è il campo Tipo di account. Se il campo Tipo di account non è disponibile come campo di ricerca nel proprio ruolo, non sarà possibile filtrare l'elenco dei record nella finestra di ricerca. Per ulteriori informazioni sulla selezione degli elenchi di record predefiniti nelle finestre di ricerca, vedere la sezione Elenchi per limitare le ricerche di questo argomento.
- Nell'applicazione standard il campo di ricerca predefinito nel Filtro rapido è preconfigurato per ogni finestra di ricerca. Tuttavia, se l'amministratore seleziona la casella di controllo Primo campo di ricerca mirata come ricerca predefinita nelle ricerche nel layout di ricerca per il tipo di record relativo al ruolo utente, il primo campo nell'elenco dei campi di ricerca mirata nel layout di ricerca viene utilizzato come campo di ricerca predefinito nel Filtro rapido, a meno che non si inserisca un valore nel campo della pagina di modifica o dei dettagli del record prima di aprire la finestra di ricerca. In tal caso, viene utilizzato il campo di ricerca predefinito preconfigurato per la finestra di ricerca.
- La casella aggiuntiva Configura finestra di ricerca con divisione come campo di ricerca predefinito è disponibile solo nel layout di ricerca per il tipo di record Prodotto. L'impostazione di questa casella di controllo prevale su quella della casella di controllo Primo campo di ricerca mirata come ricerca predefinita nelle ricerche. Nella tabella riportata di seguito viene indicato il modo in cui le impostazioni di queste caselle di controllo determinano il campo di ricerca predefinito per il Filtro rapido nella finestra di ricerca relativa al tipo di record Prodotto.

| Configura finestra di ricerca con divisione come campo di ricerca predefinito | Primo campo di ricerca mirata come ricerca predefinita nelle ricerche | Campo di ricerca predefinito nel Filtro rapido                                | Note                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Selezionata                                                                   | Non selezionata<br>oppure<br>Selezionata                              | Divisione                                                                     | Se una divisione primaria è specificata nel record dell'utente, il campo del valore del filtro nel Filtro rapido è popolato con la divisione primaria. Se una divisione primaria non è specificata per l'utente, si consiglia di selezionare una divisione dalla finestra di ricerca prodotti per cercare i prodotti all'interno di una divisione specifica. Se non è specificata una divisione, quando si fa clic su Vai per completare la ricerca, Oracle CRM On Demand visualizza tutti i prodotti nei risultati della ricerca. |
| Non selezionata                                                               | Non selezionata                                                       | Nome prodotto                                                                 | Il campo Divisione non è disponibile nel Filtro rapido a meno che l'amministratore non lo scelga come campo di ricerca nel layout di ricerca prodotti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Non selezionata                                                               | Selezionata                                                           | Il primo campo dell'elenco dei campi di ricerca mirata nel layout di ricerca. | Il campo Divisione non è disponibile nel Filtro rapido a meno che l'amministratore non lo scelga come campo di ricerca nel layout di ricerca prodotti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Per ulteriori informazioni sul modo in cui le impostazioni del layout di ricerca influiscono sulla finestra di ricerca per il tipo di record Prodotto, vedere [Considerazioni sulla creazione dei layout di ricerca prodotti \(a pagina 1366\)](#).

### Elenchi di record prepopolati

Se l'amministratore dell'azienda seleziona l'opzione Mostra risultati ricerca all'apertura della finestra di ricerca nel layout di ricerca per un tipo di record, la finestra di ricerca viene popolata con un elenco di record all'apertura. Se l'opzione non è abilitata, all'apertura della finestra di ricerca non vengono visualizzati record ed è necessario specificare i criteri di ricerca per trovare il record desiderato.

### Elenchi sensibili al contesto

Se l'impostazione Elenchi tipi di record nelle finestre di ricerca presenta il valore Abilitata nel profilo azienda, l'amministratore dell'azienda può configurare il layout di ricerca per un tipo di record in modo da specificare se gli eventuali elenchi sensibili al contesto disponibili debbano essere visualizzati prima degli elenchi di sistema e degli elenchi personalizzati nel campo *Elenco tipo di record* nell'angolo superiore sinistro delle finestre di ricerca per il

tipo di record interessato. Gli *elenchi sensibili al contesto* sono insiemi di record predefiniti che comprendono con ogni probabilità il record desiderato. Per ulteriori informazioni sul campo *Elenco tipo di record* nelle finestre di ricerca, vedere la sezione Elenchi per limitare le ricerche di questo argomento.

### Colonne visualizzate

Nella maggior parte dei casi, il layout di ricerca determina i campi visualizzati come colonne nell'elenco dei record della finestra di ricerca. Esistono tuttavia alcune finestre di ricerca preconfigurate sulle quali il layout di ricerca non ha effetto.

### Elenchi per limitare le ricerche

A seconda dell'impostazione dell'azienda, è possibile limitare l'ambito di una ricerca in una finestra di ricerca a un elenco di record predefinito. Inoltre, a seconda del contesto in cui viene eseguita la ricerca di un record, è possibile limitare l'ambito della ricerca a un elenco sensibile al contesto. La possibilità di limitare una ricerca a un elenco di record è definita dall'impostazione Elenchi tipi di record nelle finestre di ricerca nel profilo azienda. Se l'impostazione Elenchi tipi di record nelle finestre di ricerca è Abilitata nel profilo azienda, un insieme di elenchi predefiniti utilizzabili per limitare l'ambito della ricerca è disponibile nel campo *Elenco tipo di record* di tutte le finestre di ricerca per i tipi di record di livello superiore, in cui *tipo di record* è il nome del tipo di record ricercato. L'insieme di elenchi predefiniti disponibile nel campo *Elenco tipo di record* può includere elenchi standard ed elenchi personalizzati nonché qualsiasi elenco sensibile al contesto disponibile.

Per impostazione predefinita, tutti gli elenchi standard e personalizzati disponibili nelle pagine Elenco e nella home page per un tipo di record di livello superiore sono disponibili anche nelle finestre di ricerca per quel determinato tipo di record. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può determinare gli elenchi disponibili per il ruolo utente e l'utente può scegliere quali elenchi disponibili visualizzare nel proprio insieme di elenchi. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica degli insiemi di elenchi per i tipi di record \(a pagina 147\)](#).

**NOTA:** se nelle finestre di ricerca è disponibile il campo *Elenco tipo di record*, all'apertura della finestra di ricerca per impostazione predefinita è attivo il primo elenco dell'insieme di elenchi presenti nel campo *Elenco tipo di record*. Se nella finestra di ricerca sono disponibili alcuni elenchi sensibili al contesto e il layout di ricerca per il ruolo utente indica che gli elenchi di questo tipo vengono visualizzati all'inizio dell'insieme di elenchi presenti nel campo *Elenco tipo di record* della finestra di ricerca, all'apertura della finestra di ricerca per impostazione predefinita è attivo il primo elenco sensibile al contesto disponibile. Se il campo *Elenco tipo di record* non è disponibile nelle finestre di ricerca, la ricerca iniziale di un record di un determinato tipo in una finestra di ricerca viene eseguita in tutti i record del tipo specificato a cui è possibile accedere.

L'elenco attivo nella finestra di ricerca determina il filtro per l'insieme di record ricercato nella finestra di ricerca anche se i record non vengono visualizzati in tale finestra. I filtri aggiuntivi applicati nella finestra di ricerca vengono applicati all'insieme di record nell'elenco selezionato. Ad esempio, si supponga di disporre della seguente impostazione:

- L'impostazione Elenchi tipi di record nelle finestre di ricerca nel profilo azienda presenta il valore Abilitata in modo da rendere disponibile l'insieme di elenchi predefiniti nelle finestre di ricerca.
- Si supponga di disporre di un elenco personalizzato denominato *Tutti i miei contatti in California* che mostra tutti i contatti in cui il valore del campo Stato è *California*.
- L'elenco *Tutti i miei contatti in California* è il primo elenco nell'insieme di elenchi per il tipo di record.
- Nel layout di ricerca per il tipo di record Contatto relativo al ruolo utente, l'amministratore dell'azienda ha specificato che la finestra di ricerca non viene popolata all'apertura e che gli elenchi sensibili al contesto non vengono visualizzati all'inizio dell'insieme di elenchi.

In questo caso, quando viene visualizzata una finestra di ricerca per il tipo di record Contatto, l'elenco *Tutti i miei contatti in California* è attivo anche se i record non vengono visualizzati nella finestra di ricerca. Se si immette *Jane* nel campo del filtro Nome e si fa clic su *Vai*, nella finestra di ricerca vengono restituiti tutti i contatti in cui il valore del campo Stato è *California* e il valore del campo Nome è *Jane*. Se si decide di cercare un altro elenco di record per i contatti di nome Jane, è possibile selezionare tale elenco nel campo *Elenco tipo di record* e fare clic su *Vai*.

**NOTA:** quando si apre una finestra di ricerca per cercare un contatto da collegare a un record di un altro tipo, l'elenco Contatti preferiti è disponibile nel campo *Elenco tipo di record*. È possibile selezionare un contatto preferito per collegarlo al record principale.

### Informazioni sugli elenchi sensibili al contesto

Di seguito sono indicati alcuni elenchi sensibili al contesto che potrebbero essere disponibili nella finestra di ricerca.

- Nella pagina Modifica task, se si seleziona un valore valido nel campo Account e si apre la finestra di ricerca per il campo Contatto primario, gli elenchi riportati di seguito potrebbero essere disponibili come elenchi sensibili al contesto.
  - Elenco Contatti con account correlato come primario Questo elenco include tutti i contatti per i quali l'account selezionato è l'account primario.
 

**NOTA:** nelle release precedenti alla Release 25, l'elenco *Contatti con account correlato come primario* era denominato *Contatti per account correlato*.
  - Elenco Tutti i clienti per l'account correlato. Questo elenco include tutti i contatti collegati all'account selezionato, indipendentemente dal fatto che l'account selezionato sia l'account primario per il contatto.
 

**NOTA:** l'elenco Tutti i contatti per l'account correlato è disponibile in tutte finestre di ricerca in cui è disponibile l'elenco Contatti con account correlato come primario, tranne nel caso di finestre di ricerca di tipo multiassociazione. Se una finestra di ricerca è una finestra multiassociazione, l'elenco Contatti con account correlato come primario è disponibile, mentre non è disponibile l'elenco Tutti i contatti per account correlato.
- Nella pagina Modifica task, se si seleziona un valore valido nel campo Contatto e si apre la finestra di ricerca per il campo Richiesta di servizio, potrebbe essere disponibile come elenco sensibile al contesto l'elenco Richieste di servizio per contatto correlato.
- Nella pagina Modifica task, se si seleziona un valore valido nel campo Opportunità e si apre la finestra di ricerca per il campo Oggetto personalizzato 01, potrebbe essere disponibile come elenco sensibile al contesto l'elenco Oggetti personalizzati 01 con l'opportunità correlata come principale.
- Nella pagina Modifica richiesta di servizio, se si seleziona un valore valido nel campo Contatto e si apre la finestra di ricerca per il campo Conto finanziario, potrebbe essere disponibile come elenco sensibile al contesto l'elenco Conti finanziari per contatto correlato.
- Nella pagina Modifica lead, se si seleziona un valore valido nel campo Account e si apre la finestra di ricerca per il campo Conto finanziario, potrebbe essere disponibile come elenco contestuale l'elenco Conti finanziari per contatto correlato.

### Ricerca e selezione di un record in una finestra di ricerca

Questa procedura descrive come cercare e selezionare un record.

**NOTA:** in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, quando un utente dell'organizzazione partner esegue la ricerca di un utente in una finestra di ricerca, gli utenti dell'azienda proprietaria del marchio non vengono mai restituiti dalla ricerca, a meno che il privilegio Visualizza utenti proprietari del marchio nella ricerca non sia abilitato nel ruolo dell'utente che esegue la ricerca. Se il privilegio Visualizza utenti proprietari del marchio nella ricerca è abilitato nel ruolo dell'utente dell'organizzazione partner, gli utenti dell'azienda proprietaria del marchio verranno restituiti dalla ricerca nella finestra di ricerca e potranno essere selezionati dall'utente dell'organizzazione partner. Gli utenti che dispongono del privilegio Gestisci accesso PRM nel proprio ruolo possono abilitare il privilegio Visualizza utenti proprietari del marchio nella ricerca per altri ruoli.

### Per cercare e selezionare un record in una finestra di ricerca



- 1 Nella finestra di ricerca, cercare il record o i record desiderati utilizzando alcuni o tutti i metodi descritti di seguito, a seconda del tipo di record e delle modalità di impostazione delle funzioni di ricerca da parte dell'amministratore dell'azienda.
  - Nel campo *Elenco tipo di record* della finestra di ricerca, selezionare un elenco predefinito per limitare l'ambito della ricerca ai record appartenenti all'elenco selezionato, quindi fare clic su *Vai*.
  - Usare i campi filtro rapido per filtrare l'elenco.

**NOTA:** ogni volta che si applica un filtro a un elenco di record nella finestra di ricerca, la ricerca viene eseguita solo nei record attualmente inclusi nell'elenco. Pertanto, se viene applicato un secondo filtro a un elenco già filtrato, la ricerca viene eseguita solo nei record restituiti dal primo filtro. Se si desidera cancellare tutti i filtri, fare clic sul pulsante *Cancella*. Quando si fa clic su *Cancella*, tutti i filtri applicati all'elenco selezionato originariamente vengono rimossi dall'elenco e i campi filtro rapido vengono reimpostati su un valore vuoto. È possibile quindi applicare dei nuovi filtri all'elenco, in base alle necessità.

  - Se la ricerca mirata è abilitata, fare clic sul collegamento *Avanzato* per eseguire una ricerca avanzata. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla ricerca avanzata di un tipo di record singolo \(a pagina 94\)](#) ed [Esecuzione di una ricerca avanzata di un tipo di record singolo \(a pagina 98\)](#).
  - Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina *Elenco* per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.

**NOTA:** per alcuni tipi di record, è inoltre possibile fare clic su *Nuovo* per creare un nuovo record. Il nuovo record verrà aggiunto all'elenco.
- 2 Selezionare i record desiderati come descritto di seguito.
  - Se la finestra di ricerca è una finestra con associazione singola, fare clic su *Seleziona* per il tipo di record richiesto.
  - Se la finestra di ricerca è una finestra con associazione multipla, fare clic su *Seleziona* per ognuno dei record richiesti. I record verranno spostati dall'elenco *Record disponibili* all'elenco *Record selezionati*. Una volta selezionati tutti i record desiderati, fare clic su *OK*.

**NOTA:** nella finestra di ricerca è possibile fare clic su *Cancella valore corrente* per rimuovere le informazioni già selezionate e lasciare vuoto il campo. Il pulsante *Cancella valore corrente* non è disponibile se le associazioni Smart non sono state attivate. Per ulteriori informazioni sulle associazioni Smart, vedere [Informazioni sulle associazioni Smart e sulla funzionalità di risoluzione automatica \(a pagina 108\)](#).

## Informazioni sulle associazioni Smart e sulla funzionalità di risoluzione automatica

Le *associazioni Smart* in Oracle CRM On Demand sono ricerche automatiche che facilitano l'associazione di record di tipi diversi, ad esempio account, contatto, opportunità, attività e così via, tra di loro. La funzionalità delle associazioni Smart è controllata dalla casella di controllo *Risoluzione automatica* abilitata nei layout di ricerca. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei layout di ricerca \(a pagina 1361\)](#).

Quando le associazioni Smart sono abilitate, è possibile digitare una parte o il nome completo del record che si desidera associare al record principale nel campo appropriato e quindi fare in modo che Oracle CRM On Demand risolva automaticamente l'associazione. Quando si tenta di salvare le modifiche apportate, Oracle CRM On Demand cerca una corrispondenza per il nome immesso. Se Oracle CRM On Demand trova una corrispondenza esatta, viene utilizzato il record corrispondente e le modifiche vengono salvate. Se Oracle CRM On Demand non trova alcuna corrispondenza o trova più corrispondenze potenziali, viene visualizzata una finestra di ricerca in cui è possibile eseguire ulteriori ricerche e quindi selezionare il record appropriato.

Ad esempio, se si desidera associare un account a un task, è possibile digitare il nome di un account nel campo *Nome account* della pagina *Dettaglio task*. Quando si tenta di salvare le modifiche apportate, Oracle CRM On Demand cerca gli account corrispondenti. Se Oracle CRM On Demand trova un account corrispondente univoco, viene utilizzato quel determinato account. Se Oracle CRM On Demand non trova alcun account corrispondente o trova più account potenzialmente corrispondenti, viene aperta una finestra di ricerca. Nella finestra di ricerca è



possibile eseguire ulteriori ricerche e selezionare l'account appropriato. Per ulteriori informazioni sull'uso delle finestre di ricerca, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca \(a pagina 103\)](#).

Se le associazioni Smart non sono abilitate o non si conosce il nome del record che si desidera associare al record in uso, è necessario fare clic sull'icona di ricerca accanto a un campo per aprire la finestra di ricerca. Nella finestra di ricerca è possibile cercare il record che si desidera associare al record in uso.

**NOTA:** le associazioni Smart sono applicabili dove sono disponibili le finestre di ricerca ad associazione singola. Le associazioni Smart non sono applicabili dove sono disponibili le finestre di ricerca ad associazione multipla.

## Utilizzo del Selettore Registro

Il Selettore Registro consente di limitare le ricerche a un particolare registro utenti o personalizzato. Nel contesto del Selettore Registro, i registri personalizzati vengono definiti registri.

### Dove viene visualizzato il Selettore Registro?

Il Selettore Registro viene visualizzato nelle sezioni riportate di seguito.

- Sezione Cerca nella barra delle azioni
- Finestra di ricerca
- Sezione Cerca in nelle ricerche avanzate
- Pagine Elenco
- Scheda Analytics

Il Selettore Registro viene visualizzato solo se entrambe le condizioni riportate di seguito sono applicabili.

- L'opzione Visualizza Selettore Registro è attivata nel profilo dell'azienda.
- Il tipo di record è supportato per i registri.

Per informazioni sui tipi di record supportati per i registri, vedere Gestione dei registri (vedere [Gestione registro](#) a pagina 1497).

### Con il Selettore Registro è possibile limitare le ricerche

Il Selettore Registro consente di limitare le ricerche in base all'utente o al registro. Il Selettore Registro, di conseguenza, mostra una gerarchia di utenti e una di registri, con l'opzione Tutto nella parte superiore della gerarchia. La maggior parte dei dipendenti potrà vedere solo una gerarchia di utenti, dato che la funzione del registro personalizzato non è abilitata per impostazione predefinita.

Nel caso di report e dashboard, la gerarchia dei registri viene visualizzata solo se l'opzione Visibilità completa è selezionata nell'impostazione Aree oggetto cronologia del profilo dell'azienda.

### Livelli nella gerarchia dei registri

Quando si utilizza il selettore registri per restringere l'ambito di una ricerca di record o per limitare i dati di un rapporto, è possibile visualizzare, espandere e comprimere determinati livelli della gerarchia dei registri personalizzata nel selettore registri, come indicato di seguito.

- Nell'applicazione standard il selettore registri mostra il registro o i registri di livello superiore per i quali si dispone dell'accesso nella gerarchia ed è possibile espandere e comprimere tale livello della gerarchia e ogni livello inferiore. Non vengono visualizzati i livelli della gerarchia al di sopra del livello per il quale si dispone dell'accesso.
- Se l'amministratore seleziona la casella di controllo Visualizza gerarchia registro principale nel selettore registri nel profilo azienda, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Vengono visualizzati il registro o i registri di livello superiore per i quali si dispone dell'accesso. È possibile espandere e comprimere tale livello della gerarchia e ogni livello inferiore.
  - In corrispondenza di ciascun livello della gerarchia al di sopra del livello per il quale si dispone dell'accesso viene visualizzato il registro principale del registro secondario di livello inferiore. Se la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record del tipo di record Registro è selezionata nel ruolo utente, è

possibile espandere e comprimere tutti i livelli della gerarchia visualizzati; altrimenti, è possibile espandere e comprimere solo i livelli della gerarchia per i quali si dispone dell'accesso e i livelli inferiori.

I nomi dei registri per i quali si dispone dell'accesso vengono visualizzati nel colore del testo predefinito nel selettore registri. I nomi di tutti i registri visualizzati ma per i quali non si dispone dell'accesso vengono visualizzati in rosso.

**NOTA:** quando si utilizza il selettore registri per selezionare un registro per motivi diversi dal restringere l'ambito di una ricerca o limitare i dati di un rapporto, tutti i registri personalizzati, compresi quelli a cui non è possibile accedere, vengono mostrati nel selettore registri e i nomi di tutti i registri vengono visualizzati nel colore del testo predefinito. Ad esempio, se si utilizza il selettore registri per selezionare un registro da assegnare a un record, tutti i registri vengono visualizzati nel selettore registri.

Quando si espande un livello nella gerarchia dei registri nel quale sono presenti oltre 500 registri, i registri vengono raggruppati in insiemi di 500. L'etichetta di un insieme di registri mostra il nome del primo registro e il nome dell'ultimo registro presenti nell'insieme. È possibile espandere l'insieme di registri appropriato per trovare il registro desiderato. L'insieme finale di registri può contenere meno di 500 registri.

### Registro predefinito nel Selettore Registro

Il registro visualizzato per impostazione predefinita nel Selettore Registro è determinato dalle impostazioni del proprio record utente. Per informazioni sui registri predefiniti nel Selettore Registro, vedere le descrizioni dei campi seguenti in Aggiornamento dei dettagli personali (vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) a pagina 778):

- Registro predefinito
- Registro predefinito per l'analisi
- Memorizza registro predefinito

### Considerazioni per la selezione di un registro nel Selettore Registro

Durante la selezione di un registro nel Selettore Registro, tenere presente quanto riportato di seguito.

- Quando si seleziona un registro contenente dei registri secondari, vengono selezionati anche il registro principale e tutti i relativi registri secondari.  
**ATTENZIONE:** per prestazioni ottimali, includere i registri secondari solo se assolutamente necessario.
- Ogni utente ha un insieme di registri predefiniti. Se si seleziona Tutto, vengono selezionati tutti i registri di competenza dell'utente o dei suoi subordinati (se presenti).
- All'interno della gerarchia Utente è possibile scegliere gli utenti che hanno delegato l'accesso ad altri utenti nell'organizzazione.
- Dopo aver selezionato un registro o un utente e aver fatto clic su OK, il nome del registro o dell'utente verrà visualizzato nel Selettore Registro. Il simbolo più (+) indica che nella gerarchia sono selezionati anche gli elementi secondari.
- È possibile utilizzare la casella di controllo Includi elementi secondari per stabilire se i registri secondari o i subordinati debbano essere inclusi nella rispettiva gerarchia.

**NOTA:** i registri generati automaticamente alla creazione dei record di partner attivi vengono visualizzati nel Selettore Registro solo per il tipo di record Partner.

### Ricerca di record con la funzione Ricerca per parola chiave avanzata

Se l'amministratore dell'azienda ha impostato la sezione Ricerca per parola chiave avanzata nella barra delle azioni o nell'interfaccia globale, oltre a cercare i record nella sezione Cerca della barra delle azioni è possibile individuare i record mediante la funzione Ricerca per parola chiave avanzata. È possibile usare la funzione Ricerca per parola chiave avanzata per i tipi di record seguenti:

- Account
- Appuntamenti

- Contatti
- Opportunità
- Task

Quando si immette una stringa di ricerca, la funzione Ricerca per parola chiave avanzata tenta di trovare la stringa in numerosi campi chiave per tutti i record visibili per l'utente per il tipo di record cercato. Ad esempio, se la ricerca riguarda il tipo di record Account, la funzione Ricerca per parola chiave avanzata tenterà di individuare gli account richiesti in base ai campi Nome account, Ubicazione e Città di fatturazione. Si supponga, ad esempio, di disporre di tre record Account: il primo con il campo Ubicazione impostato su San Francisco e il secondo e il terzo con il campo Ubicazione impostato su San Mateo. Se si immette San come stringa di ricerca, la funzione Ricerca per parola chiave avanzata restituirà tutti e tre i record Account. Se invece si immette la stringa San Mateo, la ricerca restituirà solo il secondo e il terzo record Account. Per ulteriori informazioni sulla ricerca per parola chiave avanzata, vedere Informazioni sulla ricerca per parola chiave avanzata.

Se l'amministratore dell'azienda seleziona l'opzione Configura ricerca per parole chiave avanzata con i campi dei risultati della ricerca selezionati per il layout di ricerca assegnato al ruolo dell'utente per un tipo di record, la ricerca avanzata dei record di tale tipo visualizza l'insieme dei campi dei risultati definiti nel layout di ricerca. Altrimenti, durante una ricerca avanzata vengono visualizzati i campi chiave per il tipo di record. Ad esempio, se l'amministratore configura solo i campi Nome, Cognome e Account nella Procedura guidata layout di ricerca per un contatto, la ricerca elencherà solo questi campi nella pagina dei risultati della ricerca quando si cercano i contatti.

**Procedure preliminari.** Per completare la procedura seguente, l'amministratore dell'azienda deve effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Impostare la sezione Ricerca per parola chiave avanzata della barra delle azioni.
- Impostare la sezione Ricerca per parola chiave avanzata in un'icona di ricerca nell'intestazione globale se si utilizza l'interfaccia con stile Moderno.

**Per usare la ricerca per parola chiave avanzata per trovare i record, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Andare alla sezione Ricerca per parola chiave avanzata della barra delle azioni o nell'intestazione globale come indicato di seguito.
  - Se l'amministratore ha impostato la sezione Ricerca per parola chiave avanzata della barra delle azioni, andare alla sezione nella barra delle azioni. Per informazioni su come mostrare e nascondere la barra delle azioni, vedere [Informazioni su come mostrare o nascondere la barra delle azioni \(a pagina 42\)](#).
  - Se si utilizza l'interfaccia utente con stile Moderno e l'amministratore ha impostato la sezione Ricerca per parola chiave avanzata in un'icona di ricerca nell'intestazione globale, fare clic sull'icona di ricerca e andare alla sezione Ricerca per parola chiave avanzata.

- 2 Selezionare un tipo di record nella sezione Ricerca per parola chiave avanzata.

**NOTA:** per la funzione Ricerca per parola chiave avanzata sono supportati solo i tipi di record Account, Appuntamento, Contatto, Opportunità e Task. Il tipo di record visualizzato per impostazione predefinita nella sezione Ricerca per parola chiave avanzata è determinato dall'impostazione del campo Tipo di record di ricerca predefinito nella pagina Dettaglio personale dell'utente.

**SUGGERIMENTO:** per visualizzare i campi cercati dalla funzione Ricerca per parola chiave avanzata in base al tipo di record, selezionare un tipo di record, quindi spostare il mouse sull'icona della descrizione comandi accanto al campo di ricerca.

- 3 Immettere la stringa da cercare nel campo di ricerca.
- 4 Fare clic su Vai o su Ricerca avanzata.

**SUGGERIMENTO:** se viene visualizzato un messaggio che indica il timeout della richiesta di ricerca, è possibile usare la funzione di ricerca avanzata per perfezionare i criteri di ricerca. Per ulteriori informazioni,

vedere [Utilizzo della ricerca avanzata \(a pagina 93\)](#). Ulteriori informazioni sull'ottimizzazione delle ricerche e degli elenchi sono disponibili anche sul sito Web Formazione e supporto. Per accedere al sito Web Formazione e supporto, fare clic sul collegamento globale Formazione e supporto nella parte superiore di ogni pagina di Oracle CRM On Demand, quindi fare clic sul collegamento nel record desiderato.

- Se si è fatto clic su Vai, è possibile fare clic sul collegamento per il record desiderato per visualizzare la pagina Dettaglio corrispondente.
- Se si è fatto clic su Ricerca avanzata, verrà visualizzata la pagina Ricerca avanzata con il tipo di record selezionato al Passo 2. Il tipo di record appare preselezionato nella pagina Ricerca avanzata. Fornire gli altri parametri e criteri di ricerca nella pagina Ricerca avanzata. Per ulteriori informazioni sull'uso della ricerca avanzata, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata \(a pagina 93\)](#).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sulla ricerca per parola chiave avanzata \(a pagina 112\)](#)
- [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#)
- [Informazioni sulla ricerca mirata \(a pagina 80\)](#)
- [Informazioni sulla ricerca per parola chiave \(a pagina 89\)](#)
- [Ricerca di record nella barra delle azioni \(a pagina 92\)](#)
- [Utilizzo della ricerca avanzata \(a pagina 93\)](#)

### Informazioni sulla ricerca per parola chiave avanzata

Oltre alla ricerca mirata e alla ricerca per parola chiave semplice, Oracle CRM On Demand supporta la ricerca per parola chiave avanzata. Con la ricerca per parola chiave avanzata è possibile trovare i record che contengono stringhe simili alla stringa di ricerca immessa, oltre ai record che contengono corrispondenze esatte. Questo tipo di ricerca è in grado di trovare i record corrispondenti alla stringa di ricerca esatta immessa indipendentemente dalla sequenza della stringa o dalla suddivisione della stringa mediante spazi o punteggiatura. Può trovare i record corrispondenti in base alla radice linguistica delle parole nonché le parole con ortografia simile.

In genere, la ricerca mirata offre prestazioni migliori rispetto alle ricerca per parola chiave avanzata. Se si conosce la stringa esatta da cercare, è preferibile usare la ricerca mirata disponibile nella sezione Ricerca o Ricerca avanzata dell'interfaccia utente, anziché nella sezione Ricerca per parola chiave avanzata. Se non si è certi della stringa esatta e si desidera trovare anche i record simili, usare la ricerca per parola chiave avanzata.

La ricerca per parola chiave avanzata contiene un campo di ricerca usato per cercare il tipo di record selezionato che contiene i campi supportati, come mostrato nella tabella riportata di seguito.

| Tipo di record | Campi inclusi nella ricerca per parola chiave avanzata                                                                                    |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome account</li> <li>■ Ubicazione</li> <li>■ Città di fatturazione</li> </ul>                   |
| Appuntamento   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oggetto</li> </ul>                                                                               |
| Contatto       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome contatto</li> <li>■ Cognome contatto</li> <li>■ E-mail</li> <li>■ Città contatto</li> </ul> |
| Opportunità    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome opportunità</li> </ul>                                                                      |

| Tipo di record | Campi inclusi nella ricerca per parola chiave avanzata |
|----------------|--------------------------------------------------------|
| Task           | ■ Oggetto                                              |

La descrizione comandi nella sezione Ricerca per parola chiave avanzata per ogni tipo di record mostra i campi supportati per il tipo di record. Ad esempio, se si immette *Sunnyvale* durante la ricerca di account, la funzione Ricerca per parola chiave avanzata cerca Sunnyvale nei campi Nome account, Ubicazione e Città di fatturazione per tutti gli account a cui l'utente ha accesso. La ricerca restituisce tutti i record che contengono la stringa immessa nei campi di ricerca supportati.

### Caratteristiche della ricerca per parola chiave avanzata

Questo argomento descrive le caratteristiche della ricerca per parola chiave avanzata.

- La ricerca definisce i tipi di corrispondenze tra le parole riportati di seguito.
  - **Corrispondenza esatta delle parole**  
Viene eseguita la ricerca dei record che contengono la stringa di ricerca esatta, ovvero con la stessa ortografia della stringa immessa nella ricerca.
  - **Corrispondenza per accumulazione**  
Viene eseguita la ricerca dei record che contengono almeno una ricorrenza della stringa di ricerca; i record restituiti vengono classificati in base a un punteggio cumulativo determinato dal numero e dalla frequenza delle corrispondenze con la stringa di ricerca. Ad esempio, la ricerca del testo *First National Bank of Arizona* restituisce il record Arizona First National Bank, con quattro valori di stringa corrispondenti, che precede il record First National Bank, con soli tre valori di stringa corrispondenti.
  - **Corrispondenza con individuazione della radice**  
Viene eseguita la ricerca dei record che contengono valori con la stessa radice linguistica della stringa di query. Ad esempio, la ricerca della parola Manufacturer restituisce i record che contengono Manufacturing o Manufactured oltre a Manufacturer. (La funzione di corrispondenza con individuazione della radice è supportata solo per la lingua Inglese).
  - **Corrispondenza non esatta**  
Viene eseguita la ricerca dei record che contengono parole con ortografia simile a quella delle parole della stringa di ricerca specificata. Ad esempio, la ricerca di *Oracle* con l'ortografia errata *Orcale* restituisce i record che contengono *Oracle*. (La funzione di corrispondenza non esatta è supportata solo per la lingua Inglese).
- La ricerca non fa distinzione tra maiuscole e minuscole; la ricerca di *Bella*, ad esempio, restituisce sia *Bella* che *bella*.
- La ricerca ignora gli elementi riportati di seguito.
  - Segni diacritici; ad esempio, la ricerca di *Velka* restituisce *Velká*
  - Punteggiatura, che comprende gli elementi seguenti:
    - Apostrofo ( ' )
    - Parentesi quadre ( [ ] )
    - Parentesi ad angolo ( < > )
    - Parentesi graffe ( { } )
    - Parentesi ( ( ) )
    - Due punti ( : )
    - Virgola ( , , )

- Lineette ( — — — )
- Ellissi ( ... .. )
- Punto esclamativo (!)
- Punto (.)
- Trattino ( - )
- Punto interrogativo (?)
- Apici e virgolette ( ' ' " " ' " )
- Punto e virgola (;)
- Barra ( / )

■ **Parole non significative**

In una query di ricerca, la ricerca per parola chiave avanzata ignora le parole non significative nelle lingue Inglese, Danese, Olandese, Finlandese, Francese, Tedesco, Italiano, Portoghese, Spagnolo e Svedese. Per parola non significativa si intende una parola che non è utile e che viene ignorata per risparmiare tempo durante le ricerche. Nella lingua Inglese esempi di parola non significativa sono costituiti da parole quali *or*, *and* o *the*.

- La ricerca per parola chiave avanzata richiede indici di ricerca specifici. I dati da Oracle CRM On Demand vengono sincronizzati agli indici di ricerca a intervalli di tempo definiti, quindi può accadere che un record aggiunto o modificato di recente non venga individuato se non dopo un certo tempo.
- Poiché la ricerca per parola chiave avanzata è una ricerca complessa, le prestazioni di ricerca possono variare in base ai criteri di ricerca e alla qualità dei dati. Si consiglia di utilizzare un criterio di ricerca più stringente o la Ricerca avanzata nei casi in cui si conosce la stringa o il campo esatti da cercare.

### Supporto immissione suggerita

La ricerca per parola chiave avanzata supporta la ricerca con immissione suggerita. La ricerca con immissione suggerita cerca negli elenchi Elementi recenti i record che contengono la stringa di ricerca nei campi supportati per il tipo di record specifico che si sta cercando. La ricerca con immissione suggerita non fa distinzione tra maiuscole e minuscole e ignora i segni diacritici; la corrispondenza può verificarsi all'inizio del valore del campo, in una sottostringa del valore del campo oppure alla fine del valore del campo.

Gli elenchi Elementi recenti supportati sono:

- *Tipo di record* personali visualizzati/e di recente
- *Tipo di record* personali creati/e di recente
- *Tipo di record* personali modificati/e di recente

Quando si immette la stringa di ricerca, la ricerca con immissione suggerita visualizza una finestra Elementi recenti di piccole dimensioni accanto alla sezione Ricerca per parola chiave avanzata. La finestra elenca tutti i record che contengono le stringhe che corrispondono ai caratteri della stringa di ricerca, fino a un massimo di 10 record. La ricerca con immissione suggerita evidenzia un carattere alla volta in grassetto mentre si digita la stringa di ricerca. Per gli elementi elencati nella finestra vengono visualizzati il nome del record e i nomi dei campi supportati tra parentesi [ ( ) ] dopo il nome del record. Il nome del record è derivato dai campi, come mostrato nella tabella riportata di seguito.

| Tipo di record | Campi visualizzati per derivare il nome del record |
|----------------|----------------------------------------------------|
| Account        | Nome account                                       |
| Appuntamento   | Oggetto                                            |

| Tipo di record | Campi visualizzati per derivare il nome del record |
|----------------|----------------------------------------------------|
| Contatto       | Nome Cognome                                       |
| Opportunità    | Nome opportunità                                   |
| Task           | Oggetto                                            |

Se la stringa di ricerca corrisponde a un valore in un campo supportato, i valori corrispondenti vengono evidenziati in grassetto. Ad esempio, se il valore è contenuto nel campo Ubicazione per un record Account, la finestra visualizza Nome account (**Ubicazione**, Città di fatturazione). Ad esempio, è possibile creare tre account con le impostazioni mostrate nella tabella seguente.

| Nome account | Ubicazione | Città di fatturazione |
|--------------|------------|-----------------------|
| Account1     | California | Sunnyvale             |
| Account2     | California | Sunnyvale             |
| Account3     | Sunnyside  | Sunnyside             |

Se si cerca *Sunnyvale* per Account, nella finestra Elementi recenti viene mostrato quanto riportato di seguito quando si immette S:

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

Quando si immette *Sunnyv*, nella finestra Elementi recenti viene mostrato quanto riportato di seguito:

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

La ricerca restituisce i record Account negli elenchi Account visualizzati di recente, Account creati di recente e Account modificati di recente che contengono Sunnyvale nel campo Nome account, Ubicazione o Città di fatturazione. Quando si fa clic su uno qualsiasi dei record restituiti nella finestra Elementi recenti, viene visualizzata la finestra Dettaglio corrispondente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Ricerca di record con la funzione Ricerca per parola chiave avanzata \(a pagina 110\)](#)
- [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#)
- [Informazioni sulla ricerca mirata \(a pagina 80\)](#)
- [Informazioni sulla ricerca per parola chiave \(a pagina 89\)](#)
- [Ricerca di record nella barra delle azioni \(a pagina 92\)](#)
- [Utilizzo della ricerca avanzata \(a pagina 93\)](#)

### Copia di record

Per la maggior parte dei tipi di record, è possibile creare un nuovo record copiando un record esistente. Quando si copia un record, i valori in determinati campi nel record vengono copiati nel nuovo record. L'amministratore



dell'azienda determina quali valori di campo vengono copiati nel nuovo record. I collegamenti tra il record che si copia e qualsiasi altri record, tuttavia, non vengono copiati nel nuovo record.

Quando si copia un record, è possibile modificare i valori copiati nel nuovo record e aggiungere valori nei campi in cui i valori non sono stati copiati dal record originale.

Nella procedura seguente viene descritto come copiare un record.

### ***Per copiare un record***

- 1 Individuare il record da copiare.

Per informazioni sulla ricerca di record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Nella pagina Elenco per il tipo di record, fare clic sul collegamento del nome del record da copiare.

**SUGGERIMENTO:** per molti tipi di record, l'opzione Copia è disponibile nella pagina Elenco. In tal caso, selezionare l'opzione Copia nella pagina Elenco, quindi passare al passo 4.

- 3 Nella pagina di dettaglio del record, fare clic su Copia.

- 4 Nella pagina Modifica, immettere i dettagli per il nuovo record.

È possibile modificare i valori copiati dal record originale e immettere valori nei campi vuoti.

- 5 Salvare il nuovo record.

### **Anteprima dei record**

Se la funzione corrispondente è abilitata, è possibile visualizzare l'anteprima dei record dai relativi collegamenti in molte posizioni in Oracle CRM On Demand incluse le seguenti:

- La mia home page
- Home page dei record
- Pagine di elenco dei record
- Pagine dei dettagli dei record (inclusi gli elenchi dei record correlati)
- Barra delle azioni
- Gli indicatori posizionati su una mappa indicano i luoghi degli indirizzi restituiti da una ricerca di prossimità. Per informazioni sull'esecuzione delle ricerche di prossimità, vedere [Esecuzione di ricerche di prossimità \(a pagina 387\)](#).

A seconda delle impostazioni di anteprima dei record, la finestra di anteprima si apre quando si posiziona il puntatore del mouse su un collegamento a un record o quando si fa clic su un'icona di anteprima visualizzata quando si posiziona il puntatore su un collegamento a un record. Nella finestra di anteprima viene visualizzata la prima sezione della pagina dei dettagli del record.

Le impostazioni di anteprima dei record possono essere specificate a livello aziendale e per singolo utente. Le impostazioni personali sovrascrivono quelle dell'azienda.

Per informazioni sull'impostazione della modalità di anteprima dei record, vedere [Impostazione della modalità di anteprima dei record \(a pagina 789\)](#). Per informazioni sull'impostazione della modalità di anteprima dei record a livello aziendale, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#).

**NOTA:** la funzione di anteprima dei record non è disponibile quando si accede a Oracle CRM On Demand mediante un dispositivo dotato di sistema operativo iOS.

### ***Per visualizzare l'anteprima di un record***

- Posizionare il puntatore del mouse sul collegamento al record.
  - Se l'opzione di anteprima del record è impostata su Pass. punt. mouse sul colleg, la finestra di anteprima si apre automaticamente.



- Se l'opzione di anteprima del record è impostata su Fare clic sull'icona Anteprima, viene visualizzata un'icona quando si posiziona il puntatore del mouse sul collegamento. Fare clic sull'icona per aprire la finestra di anteprima.

**NOTA:** non è possibile utilizzare la funzionalità di modifica in linea o il Centro messaggi mentre è aperta una finestra di anteprima.

### **Per chiudere la finestra di anteprima di un record**

- Fare clic sull'icona X nella finestra di anteprima oppure fare clic sulla pagina dietro la finestra di anteprima.

**NOTA:** se si sposta il puntatore su un elemento dell'interfaccia (eccetto sulla finestra di anteprima, sul collegamento al record o sull'icona di anteprima), la finestra di anteprima si chiude automaticamente dopo 2 secondi.

## **Informazioni sul blocco dei record**

Per alcuni tipi di record, l'amministratore dell'azienda può impostare processi specifici per limitare le azioni che è possibile eseguire su un record quando un campo del record contiene un valore particolare. Questa modalità per impedire l'esecuzione di azioni specifiche da parte degli utenti viene definita *blocco dei record*. Quando record è stato bloccato da un processo, Oracle CRM On Demand non consente l'esecuzione delle azioni non consentite dal processo e, se si tenta di eseguire un'azione proibita, potrebbe essere visualizzato un messaggio di errore.

A seconda del modo in cui l'amministratore configura i processi di blocco dei record per l'azienda, i processi possono limitare le azioni utente come riportato di seguito.

- **Azioni a livello di record.** I processi di blocco dei record possono impedire l'esecuzione delle azioni seguenti su un record bloccato.

- Aggiornamento del record.
- Eliminazione del record.
- Rimozione del record da una relazione con un altro record se la rimozione dalla relazione comporta l'eliminazione del record da Oracle CRM On Demand. Se tuttavia la rimozione dalla relazione non comporta l'eliminazione del record da Oracle CRM On Demand, è possibile rimuovere il record dalla relazione anche se l'eliminazione del record è impedita.

Ad esempio, l'amministratore dell'azienda può impostare un processo per il tipo di record Soluzione. Scopo del processo potrebbe essere quello di impedire l'eliminazione delle soluzioni con stato Approvato o l'aggiornamento delle soluzioni con stato Obsoleto e così via.

- **Azioni a livello di record correlato.** I processi di blocco dei record possono impedire l'esecuzione delle azioni seguenti sui record di un tipo di record correlato quando il record principale è bloccato.

- Creazione di un nuovo record del tipo di record correlato dal record principale.
- Aggiornamento dei record del tipo di record correlato che sono record secondari del record principale. In questo caso, non è possibile aggiornare i record correlati da Oracle CRM On Demand quando il record principale è bloccato.
- Aggiunta di un record esistente del tipo di record correlato al record principale.

Ad esempio, potrebbe non essere consentito collegare i record contatto a un task quando lo stato del task è impostato su Completato.

- **Azioni a livello di campo.** I processi di blocco dei record possono impedire l'aggiornamento di certi campi quando un campo nel record contiene un valore particolare in modo che il record risulti solo parzialmente bloccato.

Ad esempio, se l'azienda utilizza gli indirizzi condivisi, potrebbe non essere consentito aggiornare i campi delle righe di indirizzo 1, 2 e 3 nonché i campi Stato, CAP/Codice postale e Paese quando lo stato nell'indirizzo è impostato su Convalidato. L'aggiornamento di tutti i campi personalizzati del record indirizzo potrebbe essere tuttavia possibile.

Per informazioni sull'impostazione dei processi per il blocco dei record, vedere [Amministrazione di processi \(a pagina 1560\)](#).

### Informazioni sull'override dei processi di blocco dei record

Alcuni utenti dispongono del privilegio Ignora amministrazione processo che consente di aggiornare i record bloccati. Se per il proprio ruolo utente è abilitato il privilegio Ignora amministrazione processo, i processi di blocco dei record non impediscono l'esecuzione di azioni sui record bloccati. Inoltre, non vengono visualizzati messaggi di avvertenza o di errore per indicare che un record è bloccato.

## Aggiornamento dei dettagli del record

In generale, è possibile aggiornare le informazioni di un record se si è proprietari del record, se si gestisce il proprietario del record o se il proprietario del record concede l'autorizzazione per l'accesso in modifica al record. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso ai record da parte degli utenti.

Inoltre, per modificare lo stato di un record di soluzioni o per pubblicare una soluzione, il ruolo utente deve includere il privilegio Pubblica soluzioni.

**NOTA:** alcuni campi di sistema sono sempre di sola lettura e possono essere aggiornati solo da Oracle CRM On Demand. Un esempio di campo sempre di sola lettura è il campo Data di creazione, che è disponibile in molti tipi di record.

È possibile aggiornare i record nei modi riportati di seguito.

- **Modificando i campi in linea.** È possibile modificare i singoli campi in linea nelle pagine Elenco e Dettagli dei record e nei record collegati nella pagina Dettagli di un record principale. L'amministratore dell'azienda può abilitare o disabilitare la modifica in linea nel profilo dell'azienda. Per impostazione predefinita, la modifica in linea è abilitata.

**SUGGERIMENTO:** nella maggior parte delle pagine Elenco è possibile aprire la pagina dei dettagli di un record nel riquadro record senza uscire dalla pagina Elenco. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sul riquadro record nelle pagine Elenco \(a pagina 143\)](#) e [Uso del riquadro record nelle pagine Elenco \(a pagina 144\)](#).

In molte pagine Elenco dei record e in molti elenchi di record collegati nelle pagine Dettagli per i record principali, è inoltre possibile modificare contemporaneamente più campi in più record in linea. Se un elenco supporta la possibilità di modificare contemporaneamente più campi in linea, viene visualizzata un'icona a forma di matita nella parte superiore sinistra dell'elenco.

**NOTA:** alcuni tipi di campi non possono essere modificati in linea nei record collegati in una pagina Dettagli di record principale. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento dei record collegati dai record principali \(a pagina 127\)](#).

- **Modificando il record nella pagina di modifica.** È possibile accedere alla pagina di modifica facendo clic sul collegamento Modifica per un record nella pagina Elenco o sul pulsante Modifica per un record nella pagina Dettaglio.
- **Mediante l'importazione di record:**
  - usando la Procedura di importazione per importare i dati dei record da file CSV (valori separati da virgola) esterni se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Importazione personale;
  - usando la utility client Oracle Data Loader On Demand;
  - usando Web Services per sincronizzare i record con altre applicazioni.

Il tipo di record che è possibile importare dipende dai privilegi assegnati al proprio ruolo utente. Per ulteriori informazioni sulle modalità di importazione dei record da file CSV esterni e da altre origini esterne, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione \(a pagina 1701\)](#).

In questo argomento viene descritto come modificare i campi in linea e come aggiornare i record nella pagina Modifica specifica.

**NOTA:** non è possibile utilizzare la funzionalità di modifica in linea in una pagina Elenco record mentre è aperta una finestra di anteprima o mentre si utilizza il centro messaggi.

### Modifica di singoli campi in linea

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come modificare singoli campi in linea negli elenchi di record e nelle pagine Dettagli dei record. Per consentire l'aggiornamento dei campi in linea, è necessario attivare la modifica in linea.

**NOTA:** a volte, quando si modifica un singolo campo in linea, potrebbe essere richiesto di andare alla Modifica per completare l'operazione. Questa richiesta viene visualizzata se è necessario modificare più campi o se un processo aziendale è collegato al campo che si stava modificando in linea.

***Per modificare singoli campi in linea, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Nell'elenco dei record o nella pagina Dettagli di un record spostare il puntatore sul campo che si desidera aggiornare.  
A destra del campo compare un'icona di modifica. A seconda del tipo di campo, viene visualizzata un'icona diversa. Nella pagina Dettaglio, se un campo è di sola lettura, non vengono visualizzate informazioni quando il puntatore si trova sul campo. Non accade nulla se si fa clic sul campo. Nella pagina Dettaglio completa, se un campo è di sola lettura, non vengono visualizzate informazioni quando il puntatore si trova sul campo. Inoltre, compare un editor in linea di sola lettura se si fa clic su un campo di sola lettura.
- 2 Fare clic sull'icona di modifica o sul campo per abilitare la modalità di modifica in linea.  
Per alcuni campi si ha un comportamento diverso se si fa clic sui campi o se si fa clic sull'icona di modifica. Ad esempio, se si fa clic sul campo Telefono, viene visualizzato un editor del testo che consente di inserire direttamente il numero di telefono. Se si fa clic sull'icona di modifica, viene visualizzato un editor del numero di telefono che consente all'utente di specificare separatamente il paese, il prefisso, il numero di telefono e l'interno.
- 3 Aggiornare il valore del campo.
- 4 Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde o premere Invio per salvare le modifiche.  
Per annullare le modifiche, fare clic sull'icona con la X rossa o premere Esc.

### Modifica di più campi in linea negli elenchi di record

Quando si modificano più campi in linea in un elenco di record, tenere presente quanto riportato di seguito.

- Sono disponibili per l'aggiornamento solo i record visualizzati nell'elenco. Se ad esempio si filtra un elenco per visualizzare solo determinati record, saranno disponibili per l'aggiornamento solo i record ottenuti.
- I campi di sola lettura sono disattivati e non possono essere aggiornati.
- I campi obbligatori vengono indicati come riportato di seguito.
  - Se per il tipo di record viene utilizzato un layout statico, i campi obbligatori vengono indicati con un asterisco e testo di colore rosso nell'intestazione di colonna.
  - Se per il tipo di record viene utilizzato un layout dinamico, i campi obbligatori vengono visualizzati con un bordo rosso.
  - Se un campo è obbligatorio in modo condizionale, il campo viene visualizzato con un bordo rosso. Per obbligatorio in modo condizionale si intende un campo che non è obbligatorio per impostazione predefinita, ma che lo diventa se i dati in altri campi del record soddisfano determinati criteri.
- Se un campo elenco di selezione a scelta multipla è modificabile, accanto al campo viene visualizzata l'icona di ricerca.
- Se un campo valuta è modificabile, accanto al campo viene visualizzata l'icona Valuta.

- Se per il tipo di record del proprio ruolo è stato definito un layout di pagina dinamico e si aggiorna il campo dell'elenco di selezione vincolante per il layout dinamico, alcuni campi obbligatori per il record potrebbero non essere più obbligatori o, al contrario, alcuni campi non obbligatori potrebbero diventarlo. Analogamente, alcuni campi modificabili potrebbero diventare campi di sola lettura oppure alcuni campi di sola lettura potrebbero diventare modificabili.
- L'aggiornamento effettuato per un campo potrebbe richiedere ulteriori aggiornamenti per il record. In questi casi viene visualizzato un messaggio quando si tenta di salvare le modifiche. Se il campo o i campi che richiedono gli aggiornamenti aggiuntivi sono visualizzati nell'elenco, è possibile effettuare gli aggiornamenti aggiuntivi dei campi direttamente nell'elenco prima di salvare le modifiche. In caso contrario, viene richiesto di andare alla pagina Modifica per il primo record dell'elenco che richiede gli aggiornamenti aggiuntivi. Se si accede alla pagina Modifica e si aggiorna il record, dopo il salvataggio delle modifiche Oracle CRM On Demand torna all'elenco che si stava modificando.
- Se l'aggiornamento di un campo in un record non riesce per un motivo qualsiasi durante la modifica in linea, non verrà salvata alcuna modifica apportata ai campi del record interessato. Se gli aggiornamenti di uno o più record non riescono, verrà visualizzato un messaggio di errore dopo il salvataggio delle modifiche. Il messaggio di errore elenca i record per i quali gli aggiornamenti non sono riusciti.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come modificare contemporaneamente più campi in linea in un elenco di record.

***Per modificare più campi in linea in un elenco di record, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Nell'elenco dei record fare clic sull'icona a forma di matita per attivare la modalità di modifica.
- 2 Aggiornare i valori dei campi in base alle esigenze.  
**SUGGERIMENTO:** per spostare il cursore tra i campi è possibile utilizzare il tasto TAB e i tasti Freccia SU e Freccia GIÙ della tastiera.
- 3 Al termine dell'aggiornamento dei record nell'elenco, fare clic sull'icona Segno di spunta di colore verde nella parte superiore o inferiore dell'elenco per salvare le modifiche.  
È possibile annullare le modifiche in qualsiasi momento prima di salvarle facendo clic sull'icona X di colore rosso nella parte superiore o inferiore dell'elenco oppure premendo ESC. Con l'annullamento non verrà salvata alcuna delle modifiche apportate ai campi dei record nell'elenco.

### **Aggiornamento dei dettagli del record nelle pagine Modifica dei record**

La procedura riportata di seguito descrive come aggiornare i dettagli record in una pagina di modifica.

***Per aggiornare i dettagli in una pagina di modifica***

- 1 Nella pagina Elenco del record, fare clic sul collegamento Modifica per il record o, dalla pagina Dettaglio, fare clic sul pulsante Modifica nella barra del titolo.
- 2 Nella pagina Modifica relativa al record, aggiornare le informazioni necessarie.
- 3 Salvare il record:
  - Per salvare il record e aprire la relativa pagina dei dettagli di un record, che consente di collegare le informazioni al record, fare clic su Salva.
  - Per salvare il record e aprire la pagina Modifica, che consente di creare un altro record, fare clic su Salva e Nuovo.

**NOTA:** L'amministratore può configurare un campo in modo da renderlo obbligatorio in modo condizionale, ovvero il campo non è obbligatorio per impostazione predefinita ma lo diventa se i dati presenti in altri campi del record soddisfano determinati criteri. In questo caso, accanto al campo diventato obbligatorio viene visualizzato un asterisco rosso (\*) e se per questo campo viene visualizzata l'etichetta di testo, il testo appare in rosso. Se il campo è vuoto, è necessario aggiornarlo prima di salvare il record. per informazioni su alcune limitazioni

applicabili durante la modifica dei campi obbligatori in modo condizionale, vedere [Informazioni sui campi obbligatori in modo condizionale \(a pagina 1284\)](#).

## Collegamento di record al record selezionato

In Oracle CRM On Demand, è possibile collegare i record tra loro. Il collegamento dei record consente l'accesso a tutte le informazioni correlate dai record visualizzati. Ad esempio, è possibile ottenere una vista completa delle informazioni sui clienti collegando contatti, opportunità e attività a un record cliente.

Il collegamento di record associati consente di ottenere una visione globale delle informazioni, se si dispone dei diritti di accesso al record.

Le finestre di ricerca vengono utilizzate per cercare e selezionare i record esistenti che si desidera collegare al record in uso. A seconda della modalità di impostazione del layout di ricerca per un tipo di record definita dall'amministratore dell'azienda per il ruolo dell'utente, è possibile che quando si apre la finestra di ricerca per quel determinato tipo di record essa sia popolata con i record. Per ulteriori informazioni sulle finestre di ricerca e sulle relative modalità di utilizzo, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca \(a pagina 103\)](#). Per informazioni sul modo in cui le associazioni Smart consentono di trovare un record che si desidera associare a un altro record, vedere [Informazioni sulle associazioni Smart e sulla funzionalità di risoluzione automatica \(a pagina 108\)](#).

### Collegamento di record nuovi ed esistenti

Dalle pagine Dettaglio dei record è possibile effettuare una o entrambe le operazioni riportate di seguito, a seconda dei tipi di record in uso.

- Collegare i record esistenti a un record principale.
- Creare nuovi record che vengono collegati automaticamente al record principale.

I nuovi record vengono aggiunti al database nel momento in cui vengono collegati al record selezionato. Ad esempio, un'attività creata dalla pagina Dettaglio lead viene collegata al lead e quindi visualizzata nelle pagine Attività.

**NOTA:** è inoltre possibile modificare alcuni campi nei record collegati dalla pagina Dettaglio dei record primari se è abilitata la modifica in linea. Per informazioni sulla modifica dei record collegati dai record principali, vedere [Aggiornamento dei record collegati dai record principali \(a pagina 127\)](#).

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come collegare uno o più record al record selezionato nella sezione di informazioni correlate della pagina Dettaglio del record.

### *Per collegare un record esistente a quello selezionato*

- 1 Selezionare il record principale.  
Per ulteriori informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio del record scorrere fino alla sezione di informazioni correlate e fare clic su Aggiungi.  
A seconda dei tipi di record che vengono collegati, viene aperta una finestra di ricerca ad associazione multipla o una pagina di elenco.
- 3 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Nella finestra di ricerca ad associazione multipla fare clic su Seleziona per ciascun record che si desidera collegare al record principale, quindi fare clic su OK.
  - Nella pagina di elenco fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo per aprire la finestra di ricerca, quindi fare clic su Seleziona per il record che si desidera collegare al record principale.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come creare un nuovo record e collegarlo al record selezionato.

**NOTA:** a seconda dei tipi di record in uso, potrebbe non essere possibile creare un nuovo record collegato dal record selezionato.

### **Per creare un nuovo record e collegarlo al record selezionato**

- 1 Selezionare il record principale.

Per ulteriori informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Nella pagina Dettagli del record scorrere fino alla sezione di informazioni correlate, quindi fare clic su Nuovo.

**NOTA:** in alcuni casi il pulsante Nuovo non è disponibile nella sezione di informazioni correlate. È necessario invece fare clic su Aggiungi, quindi su Nuovo nella finestra di ricerca per aprire il modulo in cui è possibile creare il nuovo record.

- 3 Nella pagina Modifica creare un nuovo record e salvarlo facendo clic su Salva o su Salva e continua:

- Se si fa clic su Salva, Oracle CRM On Demand salva il nuovo record e visualizza la pagina Dettagli del record principale.
- Se si fa clic su Salva e continua, Oracle CRM On Demand salva il nuovo record e passa alla pagina Dettagli del record secondario in modo da consentire all'utente di associare contenuto aggiuntivo al record secondario, ad esempio note e allegati.

**NOTA:** questo passaggio è valido solo per i record secondari ai quali è possibile associare altri tipi di record mediante le sezioni di informazioni correlate. Ad esempio, il pulsante Salva e continua non è disponibile per gli allegati e le note.

In questo caso, Oracle CRM On Demand collega automaticamente il nuovo record al record principale.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come rimuovere o eliminare un record collegato dalla sezione di informazioni correlate della pagina Dettaglio del record.

### **Per rimuovere o eliminare un record collegato**

- 1 Selezionare il record principale.

Per ulteriori informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Nella pagina Dettaglio del record scorrere fino alla sezione di informazioni correlate appropriata.

- 3 Nella riga corrispondente al record che si desidera rimuovere o eliminare, selezionare una delle opzioni riportate di seguito dal menu a livello di record.

- **Rimuovi.** Questa opzione consente di dissociare i record senza eliminarne alcuno.
- **Elimina.** Questa opzione consente di eliminare il record collegato. Un record eliminato viene spostato nella pagina Elementi eliminati e rimosso definitivamente dal database dopo 30 giorni.

**NOTA:** dove sono disponibili le finestre di ricerca ad associazione multipla, è anche possibile rimuovere i record collegati facendo clic su Rimuovi per ciascun record collegato nella finestra di ricerca ad associazione multipla.

### **Esempi di tipi di record collegati ad altri tipi di record**

Nella seguente tabella vengono visualizzati alcuni esempi di tipi di record che è possibile collegare ad altri record in Oracle CRM On Demand. La colonna Informazioni contiene istruzioni su come collegare il tipo di record dalla pagina Dettagli del record principale.

I tipi di record che è possibile collegare al record selezionato dipendono dal tipo di record su cui si sta lavorando, nonché dalla personalizzazione che l'utente o i relativi responsabili hanno effettuato su Oracle CRM On Demand. Inoltre, se si utilizza una determinata edizione di Oracle CRM On Demand, ad esempio Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management o un'edizione di Oracle CRM On Demand specifica del settore, è possibile collegare ulteriori tipi di record.

| Tipo di record        | Informazioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account               | <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Clienti è disponibile nelle pagine Dettaglio dei record di contatto. Potrebbe essere necessario aggiungere la sezione al layout:</b></p> <p>Per collegare un cliente esistente e tenere traccia del ruolo ricoperto in relazione al contatto, fare clic su Aggiungi. Nella pagina Aggiungi cliente, selezionare un cliente e il ruolo ricoperto per il contatto, quindi fare clic su Salva. Se il cliente che si desidera aggiungere non esiste, è possibile aggiungerlo facendo clic su Nuovo nella finestra di ricerca. Per le descrizioni dei campi, vedere Campi cliente (vedere <a href="#">Campi Account</a> a pagina 301).</p> <p>Se il cliente dispone di più ruoli, fare clic su Modifica ruoli nella riga appropriata, selezionare i ruoli e salvare il record.</p> |
| Partner account       | <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Partner clienti è disponibile nelle pagine Dettaglio dei record di cliente. Potrebbe essere necessario aggiungere la sezione al layout:</b></p> <p>Per collegare un cliente e tenerne traccia come partner di questo record, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti</a> (a pagina 294).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Relazioni tra account | Vedere <a href="#">Come tenere traccia delle relazioni tra account</a> (vedere <a href="#">Come tenere traccia delle relazioni tra clienti</a> a pagina 290).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Team account          | Vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 152).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Campagne              | <p><b>È possibile procedere come descritto di seguito solo dai record di contatto.</b></p> <p>Per collegare una campagna, fare clic su Aggiungi, selezionare la campagna e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Campi della campagna (vedere <a href="#">Campi campagna</a> a pagina 255).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Concorrenza           | <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Concorrenza viene visualizzata nelle pagine dei dettagli dei record di account e opportunità:</b></p> <p>Per collegare un account e tenerne traccia come concorrente di questo record, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti</a> (a pagina 294).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



| Tipo di record     | Informazioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatti           | <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Contatti è disponibile per i record di attività (task e appuntamenti). Potrebbe essere necessario aggiungerla al layout:</b></p> <p>Per collegare il contatto principale, fare clic su Modifica e collegare il contatto. Per collegare ulteriori contatti all'attività, scorrere la sezione Contatti, fare clic su Aggiungi e collegare i record di contatto.</p> <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Contatti viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di cliente:</b></p> <p>Per collegare un nuovo contatto, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record.</p> <p>Per collegare un contatto esistente, fare clic su Aggiungi. Nella pagina Elenco contatti, selezionare un contatto e fare clic su Salva. Se il contatto che si desidera aggiungere non esiste, è possibile aggiungerlo facendo clic su Nuovo nella finestra di ricerca. Per le descrizioni dei campi, vedere <a href="#">Campi contatto (a pagina 324)</a>.</p> <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Contatti viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di opportunità:</b></p> <p>Per collegare un contatto esistente al record di opportunità, fare clic su Aggiungi. Nel modulo Elenco contatti, selezionare un contatto, definirne il ruolo di acquisto e fare clic su Salva. Se il contatto che si desidera aggiungere non esiste, è possibile aggiungerlo facendo clic su Nuovo nella finestra di ricerca. Per le descrizioni dei campi, vedere <a href="#">Campi contatto (a pagina 324)</a>.</p> <p>È necessario selezionare un Ruolo di acquisto per definire le responsabilità di un contatto all'interno dell'azienda e l'influenza dello stesso nelle decisioni d'acquisto. Il Ruolo di acquisto è fondamentale per l'Analisi ruolo chiave e per la comprensione dell'ambiente dei criteri di vendita.</p> <p><b>NOTA:</b> è possibile collegare lo stesso contatto a numerose opportunità o numerosi contatti alla stessa opportunità.</p> |
| Relazioni contatto | Vedere <a href="#">Come tenere traccia delle relazioni tra contatti (a pagina 316)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Team contatto      | <p><b>È possibile procedere come descritto di seguito solo dai record di contatto.</b></p> <p>Per consentire ad altri dipendenti di visualizzare il record di contatto, fare clic su Aggiunti utenti. Nella finestra Aggiungi utente di Team del contatto selezionare il nome e i diritti di accesso dell'utente per il record nel campo Accesso contatto, quindi salvare le modifiche. Per ulteriori informazioni sulla condivisione dei record, vedere <a href="#">Condivisione di record (team) (a pagina 152)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| Tipo di record  | Informazioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lead            | <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Lead viene visualizzata nelle pagine dei dettagli dei record di una campagna:</b></p> <p>Per collegare un nuovo lead, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica lead e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi lead (a pagina 274)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Note            | <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Note viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei tipi di record che supportano la funzione Note:</b></p> <p>Per collegare una nuova nota, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni richieste nel modulo Nota relativo al record e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Aggiunta di note (a pagina 163)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Attività aperte | <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Attività aperte viene visualizzata nelle pagina dei dettagli di diversi tipi di record:</b></p> <p>Per collegare un nuovo appuntamento o un task, dalla barra del titolo fare clic su Nuovo App.to o Nuovo task. Immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi attività (a pagina 242)</a>.</p> <p>è possibile collegare al record selezionato più attività. Se a un'attività è associata un'ora, l'attività verrà visualizzata nell'elenco Attività e nel Calendario.</p> <p>Gli utenti in grado di visualizzare il record selezionato possono visualizzarne anche le attività collegate al record, incluse le attività di proprietà o assegnate ad altri utenti. Per informazioni sull'utilizzo degli elenchi delle attività, vedere <a href="#">Utilizzo degli elenchi attività (a pagina 213)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> a seconda del tipo di record e del layout della pagina dei dettagli che l'amministratore dell'azienda ha assegnato al ruolo dell'utente per il tipo di record, è possibile visualizzare separatamente gli appuntamenti e i task aperti collegati a un record nelle pagine dei dettagli del record, nella sezione di informazioni correlate Appuntamenti aperti e nella sezione di informazioni correlate Task aperti. Inoltre, per alcuni tipi di record in una sezione di informazioni correlate Attività vengono visualizzate sia le attività aperte che quelle completate.</p> |
| Opportunità     | <p>Per collegare una nuova opportunità, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica opportunità e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi opportunità (a pagina 346)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> per collegare un'opportunità a un lead, convertire in opportunità il lead associato alla campagna. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità (a pagina 268)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Tipo di record        | Informazioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Partner opportunità   | <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Partner opportunità viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di opportunità:</b></p> <p>Per collegare un cliente e tenerne traccia come partner di questo record, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità (a pagina 334)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Referenze             | Vedere <a href="#">Aggiunta di referenze (a pagina 318)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Soluzioni correlate   | <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Soluzioni correlate viene visualizzata nelle pagine dei dettagli dei record di soluzione:</b></p> <p>Per aggiungere una soluzione, fare clic su Aggiungi soluzioni e selezionare una soluzione esistente nella finestra di ricerca. È possibile aggiungere qualsiasi numero di soluzioni. Potrebbe essere necessario collegare le soluzioni l'una all'altra nel caso in cui condividano informazioni correlate o riguardino un argomento correlato. Per aggiungere una soluzione, fare clic su Aggiungi soluzioni e selezionare una soluzione esistente nella finestra Cerca.</p> <p><b>NOTA:</b> è possibile rivedere le richieste di servizio collegate dalla pagina di dettaglio di Soluzione ma è necessario collegarle dalla pagina Dettagli richiesta di servizio.</p> |
| Richieste di servizio | <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Richieste di servizio viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di cliente e contatto:</b></p> <p>Per collegare una nuova richiesta di servizio, fare clic su Nuova, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica richiesta di servizio e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi richiesta di servizio (vedere Campi richiesta di servizio a pagina 425)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Soluzioni             | <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Soluzioni viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di richiesta di servizio:</b></p> <p>Per collegare una soluzione, fare clic su Aggiungi. Nella finestra di ricerca è possibile fare clic sul collegamento ID soluzione per collegare una soluzione esistente oppure su Nuovo per creare una nuova soluzione. Per le descrizioni dei campi, vedere <a href="#">Campi soluzione (a pagina 434)</a>.</p> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> prima di creare nuove soluzioni, controllare la pagina Elenco soluzioni per accertarsi che la soluzione non sia in attesa di pubblicazione da parte del responsabile. La finestra di ricerca consente di visualizzare solo le soluzioni contrassegnate come pubblicate e con stato Approvato.</p>                               |

| Tipo di record | Informazioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Team           | <p><b>La sezione Team non viene visualizzata per impostazione predefinita nelle pagine dei dettagli di un record nell'applicazione standard. L'amministratore dell'azienda può tuttavia aggiungerla a determinati tipi di record:</b></p> <p>Per consentire ad altri dipendenti di visualizzare questo record, fare clic su Aggiungi utenti. Selezionare il nome dell'utente nella finestra Aggiungi utenti team.</p> <p><b>NOTA:</b> se il proprietario del record appartiene a un gruppo (definito dall'amministratore dell'azienda), i membri del gruppo verranno visualizzati automaticamente nella sezione Informazioni correlate al team.</p> <p>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Condivisione di record (team) (a pagina 152)</a>.</p>                                                                                               |
| Utente         | <p><b>La sezione Utente non viene visualizzata per impostazione predefinita nelle pagine dei dettagli di un record nell'applicazione standard. L'amministratore dell'azienda può tuttavia aggiungerla a determinati tipi di record:</b></p> <p>Per tenere traccia di un altro dipendente coinvolto in un task, fare clic su Aggiungi nella sezione Utenti della pagina dei dettagli del task. Selezionare l'utente nella finestra di ricerca.</p> <p><b>NOTA:</b> a differenza della funzione Team, se il proprietario del record appartiene a un gruppo (definito dall'amministratore dell'azienda), i membri del gruppo non verranno visualizzati automaticamente nella sezione Informazioni correlate all'utente. L'elenco Utente non influisce in alcun modo sulla visibilità dei record, ma viene utilizzato unicamente a scopo di monitoraggio.</p> |

## Aggiornamento dei record collegati dai record principali

È possibile aggiornare i campi di un record collegato dal record principale nei modi seguenti:

- Modificando i campi in linea, se la modifica in linea è abilitata. È possibile modificare i singoli campi in linea nell'elenco dei record collegati nella pagina Dettagli del record principale. In molti elenchi di record collegati è inoltre possibile modificare contemporaneamente più campi in più record in linea. Se un elenco di record collegati supporta la possibilità di modificare contemporaneamente più campi in linea, nella parte superiore sinistra dell'elenco viene visualizzata un'icona a forma di matita.

Tenere tuttavia presente che non è possibile modificare i tipi di campi riportati di seguito nei record collegati dalla pagina Dettagli del record principale.

- Campi non visualizzati nella pagina dei dettagli del record collegato
- Campi calcolati, ad esempio, Nome completo
- Campi di sola lettura sulla pagina di modifica del record collegato

Inoltre, nei casi in cui lo stesso record collegato può essere visualizzato in più record principali, i campi che fanno parte della relazione possono essere modificati. Tuttavia, i campi appartenenti al record collegato non possono essere modificati. Nell'elenco correlato Team clienti di un record cliente, ad esempio, è possibile modificare il campo Ruolo team, poiché il campo fa parte della relazione tra cliente e membro del team. Tuttavia, i campi Nome e Cognome non possono essere modificati perché appartengono al record utente (del membro del team).

- Accedendo alla pagina di modifica di un record collegato dalla pagina dei dettagli del record principale e aggiornando i campi presenti nella pagina.

Di seguito è descritta la procedura per aggiornare un record collegato dalla pagina dei dettagli del record principale.

### ***Per aggiornare un record collegato dalla pagina dei dettagli del record principale***

- Nella pagina dei dettagli del record principale, scorrere fino alla sezione appropriata, quindi modificare i campi desiderati.

**NOTA:** se il record da modificare non è visualizzato nella pagina, fare clic sul collegamento [Visualizza elenco completo](#) per visualizzare tutti i record correlati dello stesso tipo, quindi modificare i campi del record nella pagina [Elenco](#).

Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi in linea, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) a pagina 118).

Di seguito è descritta la procedura per aprire un record collegato nella pagina [Dettagli del record principale](#).

### ***Per aprire un record collegato nella pagina [Dettagli del record principale](#)***

- 1 Nella pagina [Dettagli del record principale](#), scorrere fino alla sezione appropriata.
- 2 Fare clic sul collegamento [Modifica](#) che corrisponde al record (se ne esiste uno) oppure fare clic sul collegamento del nome del record collegato.

**NOTA:** se il record da modificare non è visualizzato nella pagina, fare clic sul collegamento [Visualizza elenco completo](#) per visualizzare tutti i record correlati dello stesso tipo.

- 3 Quando viene visualizzata la pagina [Modifica](#) o [Dettagli del record collegato](#), aggiornare i dettagli del record. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei dettagli dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) a pagina 118).

## **Pagina Record preferiti**

La pagina [Record preferiti](#) mostra i record preferiti di cui si dispone. Per accedervi è possibile fare clic su [Mostra elenco completo](#) nella sezione [Record preferiti](#) della barra delle azioni. È possibile disporre di un massimo di 100 record nei preferiti.

**NOTA:** se l'elenco dei preferiti contiene già 100 record, quando si aggiunge un nuovo record, il record che è rimasto più a lungo tra i preferiti viene eliminato per consentire l'aggiunta del nuovo record.

La pagina [Record preferiti](#) consente di eseguire i task mostrati nella tabella riportata di seguito.

| Operazione                                    | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modificare la sequenza dei record             | Nella barra del titolo <a href="#">Record preferiti</a> , fare clic sul pulsante <a href="#">Gestisci preferiti</a> . Nella pagina <a href="#">Gestisci preferiti</a> , modificare l'ordine dei record fino a quando non riflette la sequenza desiderata. I record vengono visualizzati nella nuova sequenza nella barra delle azioni e nella pagina <a href="#">Record preferiti</a> .        |
| Eliminare un record dall'elenco dei preferiti | Nella riga relativa al record da eliminare, fare clic sul collegamento <a href="#">Elimina</a> .<br><br><b>SUGGERIMENTO:</b> è inoltre possibile rimuovere un record dai record preferiti facendo clic sull'icona <a href="#">Rimuovi dai preferiti</a> , disponibile nella pagina <a href="#">Dettagli del record</a> e nella riga del record preferito nelle pagine <a href="#">Elenco</a> . |

| Operazione                           | Procedura                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visualizzare i dettagli di un record | Fare clic sul nome del record per visualizzare la rispettiva pagina Dettaglio.                                                                                                                  |
| Scorrere le pagine dell'elenco       | Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco. |
| Mostrare più o meno record           | Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.                                                |

## Gestione degli elenchi

Per molti tipi di record è possibile limitare i record visualizzati utilizzando elenchi filtrati. Nell'elenco filtrato viene visualizzato il sottoinsieme di record che corrisponde ai criteri di creazione dell'elenco.

Oracle CRM On Demand fornisce elenchi filtrati standard per molti tipi di record. Gli utenti che dispongono del privilegio Gestione degli elenchi pubblici nel proprio ruolo possono creare elenchi filtrati personalizzati e renderli disponibili per altri utenti. L'amministratore dell'azienda può determinare quali elenchi sono disponibili per il ruolo utente. È inoltre possibile creare ulteriori elenchi filtrati personalizzati per restituire i record che si desidera utilizzare. Per ulteriori informazioni, vedere [Come creare e limitare gli elenchi \(a pagina 134\)](#). Dagli elenchi disponibili per il tipo di record di livello superiore, è possibile scegliere l'insieme di elenchi visualizzati nella home page e negli elenchi di selezione degli elenchi. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica degli insiemi di elenchi per i tipi di record \(a pagina 147\)](#).

Quando si seleziona un elenco filtrato, l'elenco dei record che soddisfano i criteri dell'elenco viene aperto nella pagina di elenco del record. È possibile scegliere di visualizzare contemporaneamente i primi 5, 10, 25, 50, 75 o 100 record nella pagina. L'opzione scelta viene mantenuta nelle pagine Elenco per tutti i tipi di record, finché non si modifica nuovamente. Quando si scorre un elenco, il record su cui si trova il puntatore viene evidenziato mediante una modifica del colore dello sfondo.

A seconda dell'impostazione dell'azienda e del proprio profilo utente, le intestazioni delle colonne nelle pagine Elenco potrebbero rimanere sempre visibili quando si scorre una pagina di record verso il basso. Questa funzione può essere attivata o disattivata a livello di azienda, ma è possibile eseguire l'override dell'impostazione Blocca intestazione colonna elenco nel proprio profilo personale. Per informazioni sulla modifica dell'impostazione Blocca intestazione colonna elenco nel proprio profilo personale, vedere [Aggiornamento dei dati personali \(a pagina 778\)](#).

**NOTA:** Oracle CRM On Demand può utilizzare un solo metodo di ordinamento per determinare il criterio di ordinamento negli elenchi. Il metodo di ordinamento è stato scelto per garantire la soluzione migliore per tutte le lingue. È tuttavia possibile che in alcune lingue certe lettere vengano visualizzate secondo un ordine errato.

### Cosa succede se esistono più record di quanti possa contenerne una pagina?

Se il numero dei record dell'elenco è superiore al numero dei record che possono essere mostrati in una pagina, si verifica quanto riportato di seguito.

- È possibile fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
- Se si fa clic sull'icona per andare all'ultima pagina di un elenco, l'ultima pagina mostra una pagina intera di record e il numero di record visualizzati nell'ultima pagina dell'elenco è determinato dal numero di record che si sceglie di visualizzare nella pagina di elenco.

Si supponga, ad esempio, che un elenco contenga un totale di 60 record e che si scelga di visualizzare 25 record per pagina. Se si fa clic sull'icona per andare all'ultima pagina dell'elenco, nella pagina vengono visualizzati gli ultimi 25 record dell'elenco.

- Se ci si sposta all'interno di un elenco una pagina alla volta, l'ultima pagina dell'elenco mostra solo i record rimanenti nell'elenco.  
Si supponga, ad esempio, che un elenco contenga un totale di 60 record e che si scelga di visualizzare 25 record per pagina. Se ci si sposta all'interno dell'elenco una pagina alla volta, in ciascuna delle prime due pagine dell'elenco vengono visualizzati 25 record e nell'ultima pagina vengono visualizzati i restanti 10 record dell'elenco.

### Task eseguibili dalle pagine Elenco

Dalle pagine Elenco, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Ordinare i record.
- Rivedere più record contemporaneamente.
- Trovare un record da rivedere, eliminare o aggiornare.
- Aggiornare i campi della pagina Elenco online, se la funzionalità di modifica online è abilitata.
- Aprire la pagina Dettagli di un record nel riquadro record e aggiornare i dettagli del record senza uscire dalla pagina Elenco, se il riquadro record è disponibile nella pagina Elenco.
- Creare nuovi record.
- Aggiungere l'elenco agli elenchi preferiti facendo clic sull'icona Aggiungi ai preferiti sul lato destro della barra del titolo nella pagina Elenco.
- Rimuovere l'elenco dagli elenchi preferiti facendo clic sull'icona Rimuovi dai preferiti sul lato destro della barra del titolo nella pagina Elenco.
- Aggiungere un record ai record preferiti facendo clic sull'icona Aggiungi ai preferiti nella riga del record.
- Rimuovere un record dai record preferiti facendo clic sull'icona Rimuovi dai preferiti nella riga del record.
- Limitare l'elenco nella pagina Elenco se l'icona Attiva/disattiva il riquadro Limita elenco è disponibile. Per ulteriori informazioni, vedere [Come restringere gli elenchi nelle pagine Elenco \(a pagina 143\)](#).
- Per modificare l'ordine delle colonne nell'elenco, trascinare le intestazioni delle colonne nella posizione desiderata. Facoltativamente, dopo aver modificato l'ordine delle colonne, è possibile salvare l'elenco.

### Informazioni sul riordino delle colonne nelle pagine Elenco

È possibile riordinare le colonne di un elenco direttamente nella pagina Elenco. Quando si passa il mouse sull'intestazione di una colonna, viene visualizzata una freccia a quattro punte ed è possibile trascinare e rilasciare la colonna nella nuova posizione. Se sono disponibili più colonne di quante possano essere visualizzate nella pagina del browser, quando si trascina un'intestazione di colonna al limite delle colonne visualizzate, la pagina scorre in modo automatico per visualizzare le colonne aggiuntive. L'ordine modificato delle colonne continua a essere applicato quando si eseguono azioni che comportano l'aggiornamento della pagina, quali ad esempio l'uso dei controlli di pagina nell'elenco, l'ordinamento dell'elenco, l'uso dei controlli di ricerca alfabetica e dei campi di filtro rapido e così via. L'ordine modificato continua a essere applicato anche se si apre la pagina Dettagli di un record dall'elenco e quindi si torna all'elenco. Se tuttavia si esce dall'elenco, a meno che l'elenco non sia stato salvato dopo il riordinamento delle colonne, all'apertura successiva dell'elenco le colonne saranno visualizzate nell'ordine originale.

### Informazioni sull'uso di campi personalizzati per ordinare gli elenchi

Per motivi correlati alle prestazioni, alcuni campi personalizzati non possono essere usati per ordinare gli elenchi. Si applicano le regole generali riportate di seguito.

- Non è possibile usare i tipi di campi personalizzati seguenti per ordinare gli elenchi di qualsiasi tipi di record, compresi i tipi di record di oggetti personalizzati:
  - Campi casella di controllo
  - Campi collegamento Web
  - Campi degli elenchi di selezione a scelta multipla

Tuttavia, per qualsiasi tipo di record specificato, potrebbero esistere altri tipi di campi personalizzati inutilizzabili per l'ordinamento degli elenchi.

- Per i tipi di record da Oggetto personalizzato 01 a Oggetto personalizzato 03, non è possibile usare alcun tipo di campo personalizzato per ordinare gli elenchi.

### Azioni eseguibili sui record elencati

È inoltre possibile utilizzare il menu a livello di record accanto a ogni nome di record per eseguire diverse azioni sui record elencati, incluse alcune o tutte le operazioni riportate di seguito.

- Aprire la pagina Modifica per il record (selezionando l'opzione Modifica), in cui è possibile modificare tutti i campi sul record.
- Creare un nuovo record copiando quello esistente. L'amministratore dell'azienda determina quali valori di campo vengono copiati automaticamente sul nuovo record.
- Eliminare un record.

È possibile filtrare ulteriormente l'elenco se nella pagina è presente un numero eccessivo di record. Per ulteriori informazioni sui metodi rapidi per filtrare gli elenchi, vedere Applicazione di filtri agli elenchi (vedere [Filtro di elenchi](#) a pagina 141).

Ogni elenco filtrato è specifico per il tipo di record selezionato, ad esempio Opportunità o Clienti. Tutti i dipendenti possono creare elenchi filtrati per uso privato, tuttavia per creare elenchi pubblici accessibili a tutti i dipendenti è necessario disporre del ruolo appropriato.

**NOTA:** un elenco creato dall'utente o dai responsabili viene visualizzato solo nella lingua di creazione. Se si cambia lingua, l'elenco non viene aggiunto agli elenchi nelle altre lingue supportate dall'applicazione. Solo gli elenchi filtrati predefiniti vengono visualizzati in tutte le lingue. Ad esempio, se un responsabile italiano crea un nuovo elenco e alcuni membri del team a cui appartiene usano la versione spagnola del prodotto, i membri del team non vedranno il nuovo elenco creato.

### Informazioni sulla creazione di segnalibri per le pagine Elenco

Nella maggior parte degli elenchi, le pagine condividono lo stesso URL. Pertanto, il segnalibro creato per una pagina contenuta in un elenco apre sempre l'elenco alla pagina aperta durante il primo accesso all'elenco (in genere la prima pagina dell'elenco). Analogamente, quando si copia l'URL dal campo Indirizzo di una pagina di un elenco e in seguito lo si incolla nel campo Indirizzo del browser, l'elenco si apre alla pagina aperta durante il primo accesso all'elenco.

Ad esempio, quando si apre un elenco da un collegamento elenco della home page Cliente, l'elenco si apre alla prima pagina. Se ci si sposta alla terza pagina dell'elenco e si crea un segnalibro per tale pagina, il nuovo segnalibro aprirà l'elenco alla prima pagina (ovvero la pagina aperta durante il primo accesso all'elenco).

### Opzioni di gestione degli elenchi

Nella pagina Elenco di molti tipi di record è presente un pulsante Menu con alcune o tutte le opzioni riportate di seguito.

- **Eliminazione batch.** Consente di eliminare tutti i record da un elenco (vedere [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 180)).
- **Registro assegnazioni batch.** Consente di aggiungere o di rimuovere i record da un registro (vedere [Assegnazione dei record ai registri](#) (a pagina 1534)).
- **Assegnazione batch membro team.** Consente di aggiungere un membro del team a un elenco di record o rimuovere un membro del team da un elenco di record. Vedere [Assegnazione di un membro del team a un elenco di record](#) (a pagina 154).
- **Esporta elenco.** Consente di esportare un elenco per salvarlo sul computer (vedere [Esportazione di record in elenchi](#) (a pagina 149)).
- **Aggiornamento di massa.** Consente di aggiornare più record simultaneamente (vedere [Aggiornamento di gruppi di record](#) (a pagina 156)).
- **Pianificazione di visite di massa.** Consente di creare una visita pianificata per uno o più clienti (vedere [Pianificazione di visite di massa](#) (a pagina 225)).



- **Creazione di massa appuntamenti.** Consente di creare un appuntamento per uno o più account; vedere [Creazione di appuntamenti per più account \(a pagina 300\)](#).
- **Conteggio record.** Consente di contare i record di un elenco (vedere [Conteggio dei record negli elenchi \(a pagina 149\)](#)).
- **Limita elenco.** Consente di limitare un elenco filtrato (vedere [Come creare e limitare gli elenchi \(a pagina 134\)](#)).

**NOTA:** nelle pagine Elenco relative alla maggior parte dei tipi di record, è inoltre possibile limitare l'elenco senza uscire dalla pagina Elenco e, facoltativamente, salvare l'elenco limitato. Per informazioni su come restringere gli elenchi nelle pagine Elenco, vedere [Come restringere gli elenchi nelle pagine Elenco \(a pagina 143\)](#).

- **Salva elenco.** Consente di salvare un elenco. Se si fa clic su Salva elenco, viene visualizzata direttamente una pagina con alcune opzioni di salvataggio.
- **Mostra filtro elenco.** Mostra le informazioni chiave su un elenco (vedere Pagina Visualizza lista (vedere [Pagina Visualizza elenco \(a pagina 147\)](#))). Per accedere a questa pagina è possibile anche fare clic su Visualizza nella pagina Gestione elenchi.
- **Crea nuovo elenco.** Consente di creare un nuovo elenco filtrato (vedere [Come creare e limitare gli elenchi \(a pagina 134\)](#)).
- **Gestisci elenchi.** Consente di gestire gli elenchi per il tipo di record (vedere [Pagina Gestione elenchi \(a pagina 145\)](#)).
- **Ripristino in batch.** Consente di ripristinare un elenco di record eliminato (vedere [Eliminazione e ripristino dei record \(a pagina 180\)](#)).

### Accesso alle opzioni di gestione degli elenchi

Il modo in cui si passa da un'opzione di gestione degli elenchi all'altra varia a seconda del tipo di record, come descritto nella seguente tabella.

| Tipo di record                         | Passi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipi di record principali delle schede | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Fare clic sulla scheda del record nella parte superiore della pagina.</li> <li>2 Nella sezione Elenchi, fare clic su un elenco.</li> <li>3 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.</li> </ol> <p>Per accedere alla pagina Nuovo elenco, è possibile anche attenersi alla seguente procedura.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Fare clic sulla scheda del record nella parte superiore della pagina.</li> <li>2 Nella barra del titolo della sezione Elenchi, fare clic su Aggiorna.</li> </ol>                                                                                                                                  |
| Attività                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Fare clic sulla scheda Calendario.</li> <li>2 Nella sezione Elenco attività fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.</li> </ol> <p><b>NOTA:</b> nell'applicazione standard l'elenco Task aperti viene visualizzato nelle viste giornaliera e settimanale del proprio calendario e dei calendari di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente. È tuttavia possibile selezionare un elenco da visualizzare diverso oppure l'amministratore può selezionare un elenco diverso per il ruolo di cui dispone l'utente. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Impostazione del calendario (a pagina 806)</a>.</p> |



| Tipo di record     | Passi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>3 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Avvisi             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Fare clic sulla scheda Pagina iniziale.</li> <li>2 Nella parte inferiore della sezione Avvisi nella home page personale, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.</li> <li>3 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.</li> </ol> <p><b>NOTA:</b> se non vi sono avvisi, il collegamento Mostra elenco completo non viene visualizzato.</p>                                                                                                                             |
| Allegati           | <p>Disponibile solo per i ruoli che includono il privilegio Gestisci contenuto - Gestisci allegati e immagini nella pagina dei dettagli.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nella parte superiore di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.</li> <li>2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto.</li> <li>3 Nella pagina Gestione del contenuto, fare clic sul collegamento Gestione allegati.</li> <li>4 Dalla pagina Gestione allegati, fare clic sul pulsante Crea nuovo elenco.</li> </ol> |
| Utenti             | <p>Disponibile solo per i ruoli che includono il privilegio Gestisci utenti.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nella parte superiore di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.</li> <li>2 Fare clic sul collegamento Gestione utenti e controlli degli accessi.</li> <li>3 Fare clic sul collegamento Gestione utenti.</li> <li>4 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.</li> </ol>                                                                                           |
| Categorie prodotto | <p>Disponibile solo per i ruoli che includono il privilegio di gestione del contenuto.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nella parte superiore di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.</li> <li>2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto.</li> <li>3 Nella pagina Gestione del contenuto, fare clic sul collegamento Categorie prodotto.</li> <li>4 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.</li> </ol>                                                            |

| Tipo di record | Passi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prodotti       | <p>Disponibile solo per i ruoli che includono il privilegio di gestione del contenuto.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nella parte superiore di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.</li> <li>2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto.</li> <li>3 Nella pagina Gestione del contenuto, fare clic sul collegamento Prodotti.</li> <li>4 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.</li> </ol> |

### Elenchi filtrati standard

Per una descrizione degli elenchi filtrati standard, vedere l'argomento Utilizzo della Home page *tipo di record* per ciascun tipo di record, ad esempio:

- [Utilizzo della Home page lead \(a pagina 262\)](#)
- [Utilizzo della Home page cliente \(a pagina 282\)](#)
- [Utilizzo della Home page contatti \(a pagina 305\)](#)
- [Utilizzo della Home page opportunità \(a pagina 331\)](#)
- [Utilizzo della Home page richiesta di servizio \(a pagina 420\)](#)

### Per aprire un elenco

- 1 Fare clic sulla scheda Record.
- 2 Nella sezione Elenchi della home page del record, selezionare l'elenco da utilizzare.

**NOTA:** per visualizzare gli elenchi delle attività fare clic sulla scheda Calendario e su Mostra elenco completo nella sezione degli elenchi di attività della pagina. Per informazioni sull'utilizzo degli elenchi delle attività, vedere [Utilizzo degli elenchi attività \(a pagina 213\)](#).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sul riquadro record nelle pagine Elenco \(a pagina 143\)](#)
- [Uso del riquadro record nelle pagine Elenco \(a pagina 144\)](#)

### Come creare e limitare gli elenchi

Quando si crea o si restringe un elenco di record, i campi in cui è possibile effettuare ricerche e che possono essere visualizzati nell'elenco sono determinati dal ruolo utente come descritto di seguito.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato nel ruolo utente, è possibile includere nella ricerca tutti i campi di ricerca che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record.

**NOTA:** la procedura ottimale prevede che gli amministratori dell'azienda non abilitino il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi per la maggior parte dei ruoli utente. Quando il privilegio non è abilitato, i campi non utilizzati dall'azienda non sono visibili nelle pagine di ricerca ed elenco. Ciò contribuisce a una maggiore chiarezza e facilita la visualizzazione dei campi a cui gli utenti sono più interessati.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato nel ruolo utente, è possibile includere nella ricerca un campo solo se soddisfa entrambi i criteri riportati di seguito.
  - Il campo è un campo di ricerca disponibile nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record.

- Il campo è visualizzato nel layout della pagina Dettaglio assegnato al ruolo utente per il tipo di record specificato. Se i layout di pagina dinamici sono definiti per il ruolo dell'utente, il campo deve essere visualizzato in almeno uno dei layout di pagina dinamici.

**NOTA:** per *layout dinamici* si intendono i layout di pagina che mostrano insiemi di campi diversi per record differenti dello stesso tipo, a seconda del valore dell'elenco di selezione selezionato in un determinato campo del record.

- Quando si restringe un elenco esistente, è possibile che alcuni campi dei criteri di ricerca per l'elenco non siano disponibili per il proprio ruolo utente. I campi limitati di questo tipo sono disattivati e non possono essere modificati. È possibile rimuovere i campi limitati dai criteri di ricerca prima di eseguire o salvare l'elenco. Se si esegue o salva l'elenco senza rimuovere i campi limitati dai criteri di ricerca, Oracle CRM On Demand esegue questa operazione in modo automatico prima dell'esecuzione o del salvataggio dell'elenco.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può modificare gli insiemi di campi disponibili nei layout di ricerca del ruolo utente in qualsiasi momento. Se l'amministratore dell'azienda rimuove un campo disponibile in precedenza per le ricerche, la volta successiva che applica un filtro a un elenco contenente tale campo, non sarà possibile salvare l'elenco contenente tale campo nel filtro. Se l'utente non rimuove il campo dal filtro, Oracle CRM On Demand lo rimuove automaticamente prima di eseguire o salvare l'elenco.

### Il ruolo utente determina i campi visualizzabili nell'elenco dei record

Il ruolo utente determina anche i campi che possono essere visualizzati nell'elenco dei record restituito dalla ricerca, come riportato di seguito.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato per il ruolo utente, è possibile selezionare qualsiasi campo per la visualizzazione come colonna nell'elenco dei record restituito dalla ricerca.
- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato per il ruolo utente, è possibile selezionare un campo per la visualizzazione come colonna nell'elenco dei record restituito dalla ricerca solo se il campo è visualizzato nel layout di pagina Dettaglio assegnato al proprio ruolo utente per il tipo di record. Se per il ruolo di cui si dispone sono stati definiti layout dinamici, il campo deve essere visualizzato su almeno uno dei layout di pagina dinamici per il tipo di record.

### Informazioni sui campi di ordinamento

Gli elenchi senza campo di ordinamento specificato vengono ordinati automaticamente in base alla colonna visualizzata che fornisce le prestazioni migliori. Si consiglia pertanto di non specificare un campo di ordinamento quando si crea un elenco. Nell'applicazione standard un campo di ordinamento viene selezionato automaticamente nella pagina Nuovo elenco, ma è possibile deselezionarlo. L'amministratore può impostare il layout di ricerca per un tipo di record per il ruolo utente in modo che la selezione automatica del campo di ordinamento non venga effettuata. Per informazioni sull'impostazione dei layout di ricerca, vedere [Gestione dei layout di ricerca](#) a pagina 1361).

Facoltativamente, è possibile specificare il criterio di ordinamento iniziale per i record restituiti nell'elenco. È possibile selezionare fino a tre campi di ordinamento. Per un elenco di contatti, ad esempio, è possibile scegliere di ordinare l'elenco in primo luogo per Cognome, quindi per Nome e infine per Reparto. Per ciascuno dei tre campi di ordinamento, è possibile specificare se i record devono essere disposti in ordine crescente o decrescente.

Se si specifica il criterio di ordinamento, la procedura consigliata prevede l'utilizzo del campo disponibile più restrittivo come primo campo di ordinamento, in particolare se la ricerca riguarda un tipo di record con un numero elevato di record. Ad esempio, la ricerca nel campo E-mail per il tipo di record Contatto è più efficace se i risultati vengono ordinati anche nel campo E-mail anziché in un altro campo, quale il campo Cognome contatto.

Dopo aver selezionato il primo campo di ordinamento, solo i campi memorizzati direttamente nello stesso record come primo campo di ordinamento sono disponibili per la selezione come secondo e terzo campo di ordinamento. Quando si cercano i contatti, ad esempio, è possibile selezionare il campo Nome nel contatto come primo campo di ordinamento. In questo caso solo i campi di ordinamento rimanenti memorizzati direttamente nel record

Contatto sono disponibili per la selezione come secondo e terzo campo di ordinamento. I campi memorizzati in altri record, come il campo Account memorizzato nel record Account, non sono disponibili.

**NOTA:** se il ruolo utente include il privilegio Gestisci elenchi privati, è possibile accedere e modificare gli elenchi privati degli altri utenti. Se il ruolo utente include il privilegio Elimina elenchi privati nonché il privilegio Gestisci elenchi privati, è possibile eliminare anche gli elenchi privati creati da altri utenti. In genere i privilegi Gestisci elenchi privati ed Elimina elenchi privati vengono concessi solo agli amministratori. Per informazioni sulle considerazioni applicabili quando si modificano gli elenchi privati di altri utenti, vedere [Informazioni sulla modifica e l'eliminazione degli elenchi privati creati da altri utenti \(a pagina 140\)](#).

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come impostare un elenco.

**Procedure preliminari.** Quando si crea un elenco, è necessario immettere i campi e i valori relativi ai criteri impostati. Per riportare i nomi e i valori esatti dei campi così come vengono utilizzati in Oracle CRM On Demand, andare prima alla pagina Modifica del record. In alternativa, per ottenere i nomi esatti dei campi, è possibile stampare la pagina Dettaglio relativa al record. In alternativa, è possibile stampare la pagina dei dettagli di un record per acquisire i nomi esatti dei campi. La stampa, tuttavia, non mostrerà i valori dei campi per gli elenchi a discesa.

### ***Per impostare un elenco***

- 1 Creare un nuovo elenco oppure accedere alla pagina Restringi elenco per aggiornare un elenco esistente. Nella pagina Elenco della maggior parte dei tipi di record è disponibile un pulsante Menu con le opzioni necessarie per creare un nuovo elenco oppure limitare un elenco esistente. Per ulteriori informazioni sull'accesso alle opzioni di gestione degli elenchi, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#).

**NOTA:** nelle pagine Elenco relative alla maggior parte dei tipi di record, è inoltre possibile limitare l'elenco senza uscire dalla pagina Elenco e, facoltativamente, salvare l'elenco limitato. Per informazioni su come restringere gli elenchi nelle pagine Elenco, vedere [Come restringere gli elenchi nelle pagine Elenco \(a pagina 143\)](#).

- 2 Nella sezione Cerca in della pagina Nuovo elenco o Restringi elenco selezionare una delle opzioni riportate di seguito.

- Set di record
- Registro

**NOTA:** la sezione Cerca in non viene visualizzata per i tipi di record senza proprietario, ad esempio il tipo di record Prodotto e il tipo di record Utente. L'opzione Registro della sezione Cerca in è disponibile solo se la funzione Registro è stata abilitata per l'azienda.

- 3 Se l'opzione selezionata è Set di record, selezionare una delle opzioni riportate di seguito dall'elenco del campo Set di record.

- **Tutti i record visualizzabili.** Consente di includere i record per i quali l'utente dispone almeno dell'accesso di visualizzazione, come definito dalla posizione gerarchica dell'utente, dal livello di accesso per il ruolo e dal livello di accesso per i record condivisi.
- **Tutti i miei record.**
- **Tutti i record in cui io sono nel team.** Include nell'elenco filtrato solo i record che soddisfano le condizioni riportate di seguito.
  - L'utente è il proprietario dei record.
  - I record sono condivisi con l'utente dal proprietario mediante la funzione Team.
  - I record sono condivisi con l'utente tramite la funzione di assegnazione gruppi per clienti, attività, contatti, nuclei familiari, opportunità e portafogli.
- **Tutti i miei record o dei miei subordinati.**
- **Tutti i record in cui io o i miei subordinati siamo nel team.**

■ **Il mio registro predefinito.** L'impostazione predefinita del Selettore Registro definita dall'amministratore dell'azienda.

- 4 Se l'opzione selezionata è Registro, selezionare un registro, un utente o un delegato nel Selettore Registro. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro \(a pagina 109\)](#).
- 5 Nella sezione Scegli distinzione maiuscole/minuscole, selezionare la casella di controllo Senza distinzione tra maiuscole/minuscole, se necessario.  
Quando questa casella di controllo è selezionata, alcuni campi diventano senza distinzione tra maiuscole e minuscole per la ricerca. I campi interessati vengono visualizzati in blu nella sezione Inserire i criteri di ricerca.
- 6 Nella sezione Inserire i criteri di ricerca, effettuare le seguenti operazioni:

- a (Facoltativo) Se si ridefinisce un filtro elenco esistente che contiene un campo di ricerca non disponibile per il ruolo utente, rimuovere il campo di ricerca dall'elenco facendo clic sull'icona X accanto alla riga del campo.  
Se non è disponibile come campo di ricerca per il ruolo utente, un campo nel filtro elenco è disattivato, non modificabile e contraddistinto da un'icona X. È possibile rimuovere i campi limitati dal filtro elenco. Se si esegue o salva l'elenco senza rimuovere i campi limitati dal filtro, Oracle CRM On Demand esegue questa operazione in modo automatico prima dell'esecuzione o del salvataggio dell'elenco.
- b Selezionare un campo dall'elenco Campo.  
I campi sono precompilati con i campi della ricerca mirata per il tipo di record.

**NOTA:** se l'amministratore dell'azienda non rende disponibile alcun campo di ricerca nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per un tipo di record, non sarà possibile specificare alcun criterio di ricerca per un elenco di record del tipo interessato.

Alcuni campi sono ottimizzati per migliorare le prestazioni durante le ricerche e quando si ordinano gli elenchi. Il testo dei campi ottimizzati viene visualizzato in verde nell'elenco dei campi di ricerca. Se i criteri di ricerca definiti includono un campo non ottimizzato per la ricerca, la ricerca potrebbe risultare più lenta.

**NOTA:** I campi mostrati in viola nella sezione Inserire i criteri di ricerca sono sempre senza distinzione tra maiuscole e minuscole, indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Senza distinzione tra maiuscole/minuscole. Questi campi non sono ottimizzati per la ricerca veloce.

Se il campo di indirizzo richiesto non è visualizzato nell'elenco a discesa, selezionare il campo corrispondente nella tabella seguente oppure nell'argomento [Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi \(a pagina 1706\)](#).

**NOTA:** è possibile che i campi elencati nella tabella non si applichino a tutti i paesi o a tutte le impostazioni nazionali.

| Per filtrare l'elenco in base a questo campo | Selezionare questo campo dall'elenco a discesa |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Numero civico<br>Indirizzo 1<br>Chome        | Numero/via                                     |
| Ku                                           | Indirizzo 2                                    |
| Piano<br>Distretto                           | Indirizzo 3                                    |
| Shi/Gun                                      | Città                                          |

| Per filtrare l'elenco in base a questo campo                                                                    | Selezionare questo campo dall'elenco a discesa |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Colonia/Sezione<br>Codice CEDEX<br>Indirizzo 4<br>URB<br>Area urbana                                            | Casella postale/Codice smistamento             |
| Stato MEX<br>Stato BRA<br>Comune<br>Parte del territorio<br>Isola<br>Prefettura<br>Regione<br>Emirato<br>Oblast | Provincia                                      |
| Codice isola<br>Boite Postale<br>Codigo Postal                                                                  | CAP/Codice postale                             |

- c** Immettere le condizioni, i valori del filtro e gli operatori (AND, OR) che definiscono il filtro.

Se si sta restringendo un elenco, i campi vengono già compilati con i criteri che si possono modificare ulteriormente.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo delle condizioni di filtro, vedere [Informazioni sulle condizioni di filtro \(a pagina 82\)](#).

**SUGGERIMENTO:** per creare un elenco di richieste di servizio che non dispongono di un proprietario, selezionare il campo ID proprietario e la condizione di filtro Uguale a, quindi lasciare vuoto il valore. In generale, si può utilizzare questa procedura per creare altri elenchi vuoti.

**ATTENZIONE:** quando si inseriscono i valori del filtro, attenersi alle regole descritte in [Informazioni sui valori di filtro \(a pagina 88\)](#). In caso contrario, è possibile che nell'elenco non vengano inclusi i record corretti.

### Esempi

**Account:** per creare un elenco filtrato dei clienti che si trovano in Canada e che hanno un fatturato superiore a \$100.000.000, compilare il modulo come descritto di seguito.

| Campo           | Condizione  | Valore/i  |     |
|-----------------|-------------|-----------|-----|
| Fatturato annuo | Maggiore di | 100000000 | AND |
| Paese           | Uguale a    | Canada    |     |

**Lead:** per creare un elenco filtrato di lead con un fatturato potenziale superiore a \$100.000 e una valutazione A o B, compilare il modulo come riportato di seguito.

| Campo                | Condizione  | Valore/i |     |
|----------------------|-------------|----------|-----|
| Fatturato potenziale | Maggiore di | 100000   | AND |

| Campo       | Condizione | Valore/i |  |
|-------------|------------|----------|--|
| Valutazione | Minore di  | C        |  |

- 7 Nella sezione Visualizza colonne, scegliere i campi da visualizzare come colonne nei risultati della ricerca spostando i campi dall'elenco Campi disponibili all'elenco Campi selezionati. Utilizzare le frecce verso il basso e verso l'alto per modificare l'ordine dei campi selezionati.

**SUGGERIMENTO:** dopo la visualizzazione dell'elenco dei record, è possibile modificare rapidamente l'ordine delle colonne trascinandone le intestazioni nella posizione desiderata. Facoltativamente, dopo aver modificato l'ordine delle colonne, è possibile salvare l'elenco.

- 8 (Facoltativo) Nella sezione Criterio ordinamento specificare uno o più campi di ordinamento iniziale desiderati, nonché il criterio di ordinamento, come indicato di seguito.
- Se non si desidera specificare un campo di ordinamento e se un campo di ordinamento è già selezionato, deselezionare il campo di ordinamento.
  - Se si desidera specificare uno o più campi di ordinamento, effettuare le operazioni seguenti riportate di seguito.
    - a Nell'elenco a discesa Ordina, selezionare il primo criterio di ordinamento, quindi fare clic su Crescente o Decrescente per specificare il criterio di ordinamento.
    - b Selezionare un secondo campo di ordinamento e, se necessario, un terzo, quindi specificare il criterio di ordinamento per questi campi.

Alcuni campi sono ottimizzati per migliorare le prestazioni durante le ricerche e quando si ordinano gli elenchi. I campi ottimizzati sono visualizzati con testo verde nell'elenco dei campi di ordinamento. Se si seleziona un campo non ottimizzato come campo di ordinamento, la ricerca potrebbe risultare più lenta.

**NOTA:** non è possibile selezionare un campo corrispondente a una casella di controllo come campo di ordinamento in questo passo. Tuttavia, una volta creato l'elenco, è possibile fare clic sull'intestazione di colonna per effettuare l'ordinamento dei campi in base ai valori contenuti nella casella di controllo.

- 9 (Facoltativo) Fare clic su Esegui per visualizzare i risultati dei criteri di ricerca senza salvare l'elenco. La pagina Elenco che compare mostra i risultati dei criteri di ricerca. Sarà quindi possibile fare clic sul pulsante Menu nella barra del titolo e selezionare Salva elenco o Restringi elenco per salvare l'elenco.
- 10 Fare clic su Salva e compilare i campi nella sezione Salva opzioni, come riportato di seguito.

| Campo       | Commento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome elenco | <p>Digitare un nome per l'elenco (lunghezza massima di 50 caratteri). Per il nome è possibile utilizzare qualsiasi simbolo o carattere di punteggiatura ad eccezione delle virgolette ("").</p> <p>Gli elenchi creati vengono disposti secondo l'ordine crescente del codice ASCII: ciò significa che il criterio di ordinamento distingue tra maiuscole e minuscole. Pertanto, tutti i nomi elenco che iniziano con una lettera maiuscola vengono visualizzati prima dei nomi elenco che iniziano con una lettera minuscola.</p> |
| Descrizione | Immettere una descrizione composta da un massimo di 251 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Campo                    | Commento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accessibilità all'elenco | <p>Se il ruolo utente include il privilegio Gestione degli elenchi pubblici, selezionare una delle opzioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Privato.</b> Consente solo all'utente corrente e agli utenti che dispongono del privilegio Gestisci elenchi nel proprio ruolo di accedere all'elenco.</li> <li>■ <b>Pubblico.</b> Consente a tutti i dipendenti di accedere all'elenco. Gli elenchi pubblici vengono visualizzati nella Home page record e sono accessibili a tutti i dipendenti dell'azienda.</li> <li>■ <b>Specifico del ruolo.</b> Consente solo agli utenti con un ruolo specifico di accedere all'elenco.</li> </ul> |

**1** (Solo elenchi pubblici) Nella sezione Scegli disponibilità elenco per ruoli con layout ordine elenco della pagina specificare la disponibilità dell'elenco per i ruoli per i quali è stato definito un layout ordine elenco per il tipo di record, come indicato di seguito.

- Se non si desidera che l'elenco sia disponibile per un ruolo, utilizzare le frecce di direzione per spostare il ruolo nella sezione Elenco non disponibile per.
- Se si desidera che l'elenco sia disponibile per un ruolo e venga inoltre incluso nell'elenco breve degli elenchi per il tipo di record per il ruolo, utilizzare le frecce di direzione per spostare l'elenco nella sezione Elenco mostrato in formato breve per. Gli elenchi nell'elenco breve vengono visualizzati nella sezione Elenco della home page del tipo di record e negli elenchi di selezione degli elenchi per il tipo di record.
- Se si desidera che l'elenco sia disponibile per un ruolo, ma non si desidera che venga incluso nell'elenco breve degli elenchi per il tipo di record per il ruolo, lasciare il ruolo nella sezione Elenco disponibile per.

La sezione Scegli disponibilità elenco per ruoli con layout ordine elenco è disponibile solo se tutte le condizioni riportate di seguito sono vere.

- Il proprio ruolo utente dispone del privilegio Personalizza applicazione o Gestisci ordine elenchi ruoli, nonché del privilegio Gestione degli elenchi pubblici.
- Si sta creando un nuovo elenco pubblico o perfezionando un elenco esistente, salvandolo come nuovo elenco pubblico. Tenere presente che se si perfeziona un elenco pubblico e si sovrascrive l'elenco esistente, la sezione Scegli disponibilità elenco per ruoli con layout ordine elenco non è disponibile.
- Un layout ordine elenco è definito per uno o più ruoli.

Nella sezione Scegli disponibilità elenco per ruoli con layout ordine elenco vengono mostrati solo i ruoli per i quali è stato definito un layout ordine elenco.

**2** Fare clic su Salva ed esegui.

L'elenco filtrato creato viene visualizzato nell'elenco a discesa nella barra del titolo della pagina e nella sezione Elenchi della home page del record.

**SUGGERIMENTO:** se viene visualizzato un messaggio che indica il timeout della richiesta di elenco, perfezionare i criteri e riprovare. Ulteriori informazioni sull'ottimizzazione delle ricerche e degli elenchi sono disponibili nel sito Web del centro di assistenza e formazioni, al quale è possibile accedere facendo clic sul collegamento globale Formazione e supporto nella parte superiore di ciascuna pagina di Oracle CRM On Demand.

## Informazioni sulla modifica e l'eliminazione degli elenchi privati creati da altri utenti

Se il ruolo utente include il privilegio Gestisci elenchi privati, è possibile accedere e modificare gli elenchi privati di altri utenti mediante la pagina Gestione elenchi per il tipo di record. Se il ruolo utente include il privilegio Elimina elenchi privati nonché il privilegio Gestisci elenchi privati, è possibile eliminare anche gli elenchi privati creati da altri utenti. È possibile aprire la pagina Gestione elenchi facendo clic sull'omonimo collegamento nella home page per il tipo di record oppure selezionando Gestisci elenchi dal pulsante Menu in una pagina Elenco per il tipo di record. Per ulteriori informazioni sulla pagina Gestione elenchi, vedere [Pagina Gestione elenchi \(a pagina 145\)](#).



Quando si modificano gli elenchi privati creati da altri utenti, tenere presente quanto riportato di seguito.

- Nella pagina Gestione elenchi è possibile accedere agli elenchi privati creati da altri utenti per il tipo di record nella lingua dell'utente corrente. Se si desidera modificare gli elenchi privati creati da altri utenti in una lingua diversa, è necessario modificare tale lingua. Per informazioni sulla modifica della lingua, vedere [Modifica dell'impostazione della lingua \(a pagina 790\)](#).
- Si consiglia di impostare il proprio ruolo utente in modo che tutti i campi di ricerca disponibili per gli altri utenti per il tipo di record lo siano anche per il proprio ruolo. In caso contrario, potrebbe non essere possibile modificare alcuni elenchi. Se si tenta di modificare un elenco che include un campo di ricerca non disponibile per l'utente, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il campo è disattivato e non è possibile modificarlo.
  - Quando si salva l'elenco, Oracle CRM On Demand rimuove automaticamente il campo dai criteri di ricerca.
- Se si intende aggiungere un campo di ricerca a una definizione di elenco, assicurarsi che il proprietario dell'elenco disponga delle autorizzazioni di accesso necessarie per tale campo. Per informazioni su come determinare l'accesso ai campi negli elenchi, vedere [Come creare e limitare gli elenchi \(a pagina 134\)](#).
- Se si intende selezionare un registro per la ricerca, assicurarsi che il proprietario dell'elenco abbia accesso al registro.
- Quando si salva e si esegue l'elenco, l'elenco di record restituito viene determinato dai record visibili all'utente, anziché da quelli visibili al proprietario dell'elenco.

## Filtro di elenchi

In una pagina Elenco è possibile filtrare rapidamente i record in due modi:

- Utilizzando i comandi della ricerca alfabetica per filtrare una colonna specifica

**NOTA:** Se la lingua utente in uso è il Coreano, il Giapponese, il Cinese semplificato o il Cinese tradizionale, i comandi della ricerca alfabetica non sono disponibili.

- Uso dei campi filtro rapido

Per impostazione predefinita, le pagine degli elenchi mostrano i comandi della ricerca alfabetica quando sono disponibili, ma è possibile fare clic su sull'icona di attivazione o disattivazione del filtro per mostrare i campi filtro rapido. Per tornare ai comandi della ricerca alfabetica, fare clic sull'icona ABC. I comandi di ricerca visualizzati vengono mantenuti nelle varie sessioni.

**NOTA:** I controlli di ricerca alfabetica e i campi Filtro rapido, utilizzati comunemente per filtrare un elenco, non sono disponibili quando il riquadro record è aperto. Se si desidera filtrare l'elenco, è necessario chiudere il riquadro record. Per informazioni sul riquadro record, vedere [Informazioni sul riquadro record nelle pagine Elenco \(a pagina 143\)](#) e [Uso del riquadro record nelle pagine Elenco \(a pagina 144\)](#).

È possibile, inoltre, limitare i record su cui eseguire le ricerche selezionando un registro o un utente dal Selettore Registro. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro \(a pagina 109\)](#).

Per l'applicazione di un filtro più avanzato, è possibile ridefinire i criteri di ricerca. Per ulteriori informazioni, vedere [Come restringere gli elenchi nelle pagine Elenco \(a pagina 143\)](#) e [Come creare e restringere gli elenchi \(vedere Come creare e limitare gli elenchi a pagina 134\)](#).

## Ricerca alfabetica

Una freccia accanto a un'intestazione di colonna nell'elenco indica che la colonna è utilizzata per ordinare e filtrare l'elenco e se l'ordinamento è di tipo ascendente o discendente. Se si desidera cambiare la colonna utilizzata per ordinare e filtrare l'elenco, fare clic sull'intestazione della nuova colonna da usare.

Se i comandi della ricerca alfabetica sono disponibili, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Fare clic su una lettera nella barra alfabetica per mostrare solo i record che iniziano con la lettera selezionata.

- Immettere caratteri nel campo di testo e fare clic su Vai per filtrare l'elenco in modo da visualizzare solo i record che iniziano con i caratteri immessi. È possibile anche utilizzare i caratteri jolly (vedere [Informazioni sui valori di filtro \(a pagina 88\)](#)).

La ricerca alfabetica non fa distinzione tra maiuscole e minuscole e non influisce sui criteri di ricerca per il perfezionamento degli elenchi.

A volte la barra alfabetica non è attiva, ovvero i caratteri che contiene non sono collegamenti ipertestuali, poiché il criterio di ordinamento predefinito è basato su una colonna con cui la barra alfabetica non funziona. Ad esempio, il criterio di ordinamento predefinito per la pagina Elementi eliminati si basa sulla colonna Tipo, che non può essere ordinata. Pertanto la barra alfabetica non sarà attiva. Se tuttavia si fa clic sull'intestazione della colonna Nome, i dati vengono ordinati e la barra alfabetica viene attivata.

### Campi filtro rapido

I campi filtro rapido consentono di filtrare l'elenco in modo da mostrare i record qualora un campo selezionato soddisfi determinati criteri di filtro.

Nella sezione Mostra risultati in cui della pagina Elenco, selezionare o immettere i valori nei campi da sinistra a destra per specificare rispettivamente il campo di ricerca, la condizione di filtro e il valore del filtro (se la condizione di filtro ne richiede uno). I valori disponibili nell'elenco della condizione di filtro variano in base al campo di ricerca selezionato. Per ulteriori informazioni sulle condizioni di filtro disponibili, vedere [Informazioni sulle condizioni di filtro \(a pagina 82\)](#).

Il campo dei valori di filtro cambia in modo da corrispondere al tipo di campo. Ad esempio, viene visualizzata un'icona a forma di calendario se si desidera selezionare una data o un'icona a forma di telefono se si intende specificare un numero di telefono. Il campo dei valori di filtro è nascosto se non sono richiesti valori nella condizione di filtro. Per i campi di testo e dei numeri telefonici, è possibile utilizzare i caratteri jolly (vedere [Informazioni sui valori di filtro \(a pagina 88\)](#)).

Per filtrare l'elenco di record è possibile usare qualsiasi campo reso disponibile dall'amministratore dell'azienda come campo di ricerca nel layout di ricerca per il tipo di record e il ruolo utente. Se l'amministratore dell'azienda non rende disponibile alcun campo di ricerca nel layout di ricerca, non è possibile utilizzare i campi filtro rapido.

**NOTA:** se i criteri di ricerca per l'elenco dei record da filtrare includono un campo che non fa parte dei campi di ricerca definiti nel layout per il tipo di record nel ruolo utente, non è possibile usare i campi filtro rapido.

Le ricerche nei campi filtro rapido non influiscono sui criteri di ricerca per il perfezionamento degli elenchi. Inoltre, le ricerche nei campi filtro rapido fanno distinzione tra maiuscole e minuscole per la maggior parte dei campi. Alcuni campi, tuttavia, sono sempre senza distinzione tra maiuscole e minuscole. Questi campi vengono mostrati in viola.

**SUGGERIMENTO:** quando si utilizza un elenco, è possibile restringerlo in modo che le ricerche in alcuni campi aggiuntivi siano senza distinzione tra maiuscole e minuscole. Quando si seleziona la casella di controllo Senza distinzione tra maiuscole/minuscole nella pagina Limita elenco e successivamente si utilizza l'elenco dalla pagina Limita elenco, i campi che diventano senza distinzione tra maiuscole e minuscole vengono mostrati con testo di colore blu nei campi filtro rapido. Una volta usciti dall'elenco, tuttavia, all'apertura successiva dell'elenco le ricerche in tutti i campi, ad eccezione di quelli mostrati con testo viola, saranno di nuovo con distinzione tra maiuscole e minuscole. Per gli elenchi personalizzati privati e per gli elenchi personalizzati pubblici creati personalmente, è possibile selezionare la casella di controllo Senza distinzione tra maiuscole/minuscole e quindi salvare l'elenco in modo che i campi pertinenti siano permanentemente senza distinzione tra maiuscole e minuscole.

### *Per usare i campi filtro rapido per filtrare un elenco*

- 1 Selezionare un campo nell'elenco a discesa a destra dell'etichetta Mostra risultati in cui.
- 2 Selezionare una condizione dall'elenco a discesa delle condizioni di filtro.
- 3 Se necessario, inserire un valore nell'elenco a discesa dei valori di filtro.

- 4 Fare clic su Vai.

## Come restringere gli elenchi nelle pagine Elenco

In molte pagine Elenco è possibile aprire il riquadro Limita elenco e modificare i criteri di ricerca per l'elenco senza uscire dalla pagina Elenco. È inoltre possibile modificare l'insieme di campi visualizzati nella pagina Elenco.

### Per restringere un elenco in una pagina Elenco

- 1 Nella pagina Elenco fare clic sull'icona Attiva/disattiva il riquadro Limita elenco:  

- 2 Nel riquadro Limita elenco, modificare i criteri di ricerca, i campi da visualizzare e il criterio di ordinamento in base alle specifiche esigenze.  
 Per ulteriori informazioni su come restringere gli elenchi, vedere Come creare e ridefinire gli elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).
- 3 Fare clic su Esegui per aggiornare l'elenco dei record.
- 4 Per chiudere il riquadro Limita elenco, fare di nuovo clic sull'icona Attiva/disattiva il riquadro Restringi elenco.

Quando si restringono gli elenchi nelle pagine Elenco, tenere presente quanto indicato di seguito.

- Il pulsante Salva non è disponibile nel riquadro di Limita elenco. Se si desidera salvare l'elenco limitato dopo l'esecuzione, è necessario selezionare la voce Salva elenco dal pulsante Menu nella barra del titolo della pagina Elenco.
- Non è possibile modificare il tipo di record ricercato. Per cercare un record di un tipo diverso, è necessario aprire un elenco esistente di record di quel tipo o avviare una nuova ricerca, ad esempio facendo clic su Avanzata nella sezione Ricerca della barra delle azioni.
- Quando nella pagina Elenco viene visualizzato il riquadro Limita elenco, le funzioni riportate di seguito non sono disponibili nella pagina:
  - Campi filtro rapido
  - Selettore Registro. Tuttavia, è possibile selezionare un registro nel riquadro Limita elenco.

## Informazioni sul riquadro record nelle pagine Elenco

In numerose pagine Elenco è possibile aprire un record nel riquadro record senza uscire dalla pagina Elenco. All'interno del riquadro record è possibile utilizzare il record a condizione di disporre dei necessari diritti di accesso. Ad esempio, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare i dettagli del record.
- Visualizzare le sezioni di informazioni correlate per il record.
- Modificare i campi nel record e nelle sezioni delle informazioni correlate della pagina Dettagli, se la funzionalità di modifica online è abilitata.
- Visualizzare in anteprima i record collegati utilizzando la funzionalità Anteprima record.
- Eliminare il record.

Il riquadro record è disponibile nella maggior parte degli elenchi di record in Oracle CRM On Demand. Alcuni elenchi non supportano il riquadro record. Se il riquadro record è supportato per un elenco ed esiste almeno un record nell'elenco, sul lato destro della barra del titolo della pagina Elenco verrà visualizzata l'icona Attiva riquadro record:



Quando invece un elenco non supporta il riquadro record, l'icona Attiva riquadro record non è disponibile nella pagina Elenco.

**NOTA:** il riquadro record non è supportato in alcuno degli elenchi ai quali si accede mediante le pagine di amministrazione in Oracle CRM On Demand.

### Considerazioni per l'utilizzo del riquadro record

Quando si utilizza il riquadro record, tenere presente quanto riportato di seguito.

- **Codice personalizzato e applet Web personalizzate.** L'amministratore può usare codice personalizzato e aggiunte di intestazioni HTML per personalizzare le pagine in Oracle CRM On Demand. Può ad esempio aggiungere alla pagina dei dettagli di un record un pulsante personalizzato oppure un'applet Web personalizzata che contiene codice personalizzato. In alcuni casi, tali personalizzazioni potrebbero non funzionare come previsto quando si utilizza il record interessato nel riquadro record.
- **Aggiornamento del record nel riquadro record.** Se un altro utente aggiorna il record quando lo si è aperto nel riquadro record, se si tenta di aggiornare il record viene visualizzato un messaggio. Se ciò si verifica, sarà necessario aggiornare il record nel riquadro record facendo di nuovo clic sulla riga del record nella sezione Elenco della pagina.
- **Eliminazione dei record nel riquadro record.** L'eliminazione del record nel riquadro record comporta la chiusura del riquadro. L'elenco viene aggiornato e il record non è più disponibile nell'elenco.
- **Azioni che comportano lo spostamento dalla pagina Elenco.** Nel riquadro record, se si fa clic su un collegamento che apre un'altra pagina di Oracle CRM On Demand, quale ad esempio il collegamento Mostra elenco completo in una sezione di informazioni correlate, oppure si fa clic su un pulsante per eseguire un'azione qualsiasi, ad esempio la creazione di un nuovo record, viene visualizzata una nuova pagina. La nuova pagina sostituisce la pagina Elenco. Se si desidera tornare all'elenco, utilizzare il collegamento Indietro per spostarsi a ritroso.
- **Navigazione negli elenchi e modifica online.** Le considerazioni riportate di seguito si applicano alla sezione Elenco della pagina.
  - Le icone di navigazione, presenti nella parte superiore o inferiore della sezione Elenco, che consentono di spostarsi alla pagina successiva, alla pagina precedente, alla prima pagina o all'ultima pagina della elenco, sono disponibili quando il riquadro record è aperto. Se tuttavia c'è un record aperto nel riquadro record e ci si sposta a un'altra pagina dell'elenco, il record viene chiuso. Il riquadro record rimane aperto.
  - Non è possibile modificare i campi online nella sezione Elenco della pagina quando il riquadro record è aperto.
  - I controlli di ricerca alfabetica e i campi Filtro rapido, utilizzati comunemente per filtrare un elenco, non sono disponibili quando il riquadro record è aperto. Se si desidera filtrare l'elenco, è necessario chiudere il riquadro record.
  - Non è possibile ordinare l'elenco quando il riquadro record è aperto. Se si desidera ordinare l'elenco, è necessario chiudere il riquadro record.
  - Non è possibile modificare il numero dei record visualizzati nella pagina Elenco quando il riquadro record è aperto. Se si desidera modificare il numero dei record visualizzati nella pagina Elenco, è necessario chiudere il riquadro record.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Uso del riquadro record nelle pagine Elenco \(a pagina 144\)](#)

### Uso del riquadro record nelle pagine Elenco

Questo argomento descrive le modalità di apertura e uso dei record nel riquadro record delle pagine Elenco.

La procedura riportata di seguito descrive come aprire il riquadro record in una pagina Elenco.

**Per aprire il riquadro record in una pagina Elenco**

- Fare clic sull'icona Attiva riquadro record:



Il riquadro record viene aperto. La prima colonna dell'elenco rimane visibile nella sezione Elenco della pagina. La procedura riportata di seguito descrive come aprire un record nel riquadro record.

**Per aprire un record nel riquadro record di una pagina Elenco**

- Nella sezione Elenco della pagina, fare clic sulla riga corrispondente al record che si desidera aprire nel riquadro record.

Il record viene aperto nel riquadro record. Nella sezione Elenco della pagina, la prima colonna dell'elenco rimane visibile e la riga del record aperto è evidenziata.

La procedura riportata di seguito descrive come mostrare una colonna diversa nella sezione Elenco della pagina quando il riquadro record è aperto.

**Per mostrare una colonna diversa nella sezione Elenco della pagina**

- Nell'intestazione dell'elenco, fare clic sull'icona Seleziona colonna da visualizzare (una freccia rivolta verso il basso all'interno di un cerchietto), quindi selezionare il nome della colonna da visualizzare.

La colonna selezionata viene visualizzata nella sezione Elenco della pagina. La riga del record aperto al momento nel riquadro record è evidenziata nell'elenco.

La procedura riportata di seguito descrive come chiudere il riquadro record.

**Per chiudere il riquadro record**

- Fare clic sull'icona Attiva riquadro record.

Il riquadro record viene chiuso. La pagina Elenco rimane aperta.

**Argomenti correlati**

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Informazioni sul riquadro record nelle pagine Elenco \(a pagina 143\)](#)

**Pagina Gestione elenchi**

Nella pagina Gestione elenchi vengono visualizzati gli elenchi filtrati a cui l'utente ha accesso per un tipo di record specifico. Per ogni elenco, nella pagina viene visualizzato il tipo di elenco (Pubblico, Privato, Sistema o Specifico del ruolo), il nome dell'utente che ha creato l'elenco, il nome dell'utente che ha apportato l'ultima modifica all'elenco e la data dell'ultima modifica.

È possibile filtrare l'insieme di elenchi visualizzato. Gli insiemi predefiniti di elenchi riportati di seguito sono disponibili in un elenco a discesa nella pagina Gestione elenchi.

- **Tutti gli elenchi.** Tutti gli elenchi a cui l'utente ha accesso per questo tipo di record. Questo insieme di elenchi viene visualizzato la prima volta che l'utente apre la pagina.
- **I miei elenchi.** Gli elenchi creati dall'utente per il tipo di record, inclusi gli elenchi privati, pubblici o specifici per il ruolo.
- **Elenchi di sistema.** Gli elenchi disponibili per il tipo di record nell'applicazione standard.
- **Elenchi nel mio Ordine elenco.** Gli elenchi visualizzati negli elenchi di selezione degli elenchi nelle pagine Elenco e nell'insieme di elenchi predefiniti nelle finestre di ricerca per il tipo di record.

- **Elenchi specifici del ruolo.** Gli elenchi specifici del ruolo ai quali l'utente ha accesso per il tipo di record.
- **Elenchi pubblici.** Gli elenchi pubblici creati per il tipo di record.
- **Elenchi privati.** Gli elenchi privati creati dall'utente corrente e dagli altri utenti per il tipo di record nella lingua dell'utente corrente.

Questo insieme predefinito di elenchi è disponibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestisci elenchi privati. In genere, il privilegio Gestisci elenchi privati viene concesso solo agli amministratori. Per informazioni sulle considerazioni applicabili quando si modificano gli elenchi privati di altri utenti, vedere [Informazioni sulla modifica e l'eliminazione degli elenchi privati creati da altri utenti \(a pagina 140\)](#).

**NOTA:** per un singolo tipo di record possono esistere più elenchi con lo stesso nome. Ad esempio, è possibile creare un elenco privato con lo stesso nome di un elenco pubblico o specifico del ruolo esistente per il tipo di record. In tal caso, vengono mostrati entrambi gli elenchi con lo stesso nome quando vengono visualizzati tutti gli elenchi per il tipo di record nella pagina Gestione elenchi. Analogamente, più utenti possono creare elenchi privati con lo stesso nome; pertanto, se il ruolo utente include il privilegio Gestisci elenchi privati, è possibile che nella pagina Gestione elenchi vengano visualizzati più elenchi privati che hanno lo stesso nome, ma sono stati creati da utenti diversi.

Per restringere alcuni insiemi predefiniti di elenchi, è possibile utilizzare i campi di filtro rapido.

**NOTA:** È possibile aprire la pagina Gestione elenchi facendo clic sull'omonimo collegamento nella home page per il tipo di record oppure selezionando Gestisci elenchi dal pulsante Menu in una pagina Elenco per il tipo di record. per ulteriori informazioni sull'accesso alle opzioni di gestione degli elenchi dalle pagine Elenco, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#).

La pagina Gestione elenchi consente di eseguire i task indicati nella tabella riportata di seguito.

| Operazione                                                                                                          | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aggiungere un elenco agli elenchi preferiti                                                                         | Fare clic sull'icona Aggiungi a preferiti nella riga dell'elenco.<br><br><b>NOTA:</b> non è possibile aggiungere un elenco privato creato da un altro utente agli elenchi preferiti, anche se il ruolo utente di cui si dispone prevede il privilegio Gestisci elenchi privati.                                                                                                                      |
| Rimuovere un elenco dagli elenchi preferiti                                                                         | Nella riga dell'elenco fare clic sull'icona Rimuovi dai preferiti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Modificare l'insieme di elenchi visualizzato nella home page dei record e negli elenchi di selezione degli elenchi. | Per informazioni sulla modifica degli insiemi di elenchi, vedere <a href="#">Modifica degli insiemi di elenchi per i tipi di record (a pagina 147)</a> .                                                                                                                                                                                                                                             |
| Creare un elenco filtrato                                                                                           | Nella barra del titolo Gestione elenchi, fare clic su Nuovo elenco. Nella pagina Nuovo elenco, immettere le informazioni richieste e salvare il record.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Eliminare un elenco                                                                                                 | Nella riga relativa all'elenco che si desidera eliminare, fare clic su Elimina.<br>È possibile eliminare qualsiasi elenco creato personalmente. Inoltre: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ se il ruolo utente include il privilegio Gestisci elenchi pubblici, è possibile eliminare gli elenchi pubblici e gli elenchi specifici dei ruoli indipendentemente da chi li ha creati;</li> </ul> |

| Operazione                                                                   | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>se il ruolo utente include il privilegio Gestisci elenchi privati nonché il privilegio Elimina elenchi privati, è possibile eliminare gli elenchi privati creati da altri utenti.</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| Scorrere l'elenco di elenchi                                                 | Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.                                                                                                                                                                                            |
| Mostrare più o meno record                                                   | Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati nella parte inferiore della pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.                                                                                                                                                                                                                                |
| Aggiornare un elenco                                                         | <p>Nella riga relativa all'elenco che si desidera aggiornare, fare clic su Modifica. Viene quindi visualizzata la pagina Limita elenco, in cui è possibile aggiornare l'elenco.</p> <p><b>NOTA:</b> non è possibile modificare gli elenchi filtrati standard distribuiti con l'applicazione o gli elenchi filtrati salvati prima che la capacità di aggiornamento diventi disponibile.</p> |
| Visualizzare le informazioni chiave e filtrare le informazioni per un elenco | Nella riga relativa all'elenco, fare clic su Visualizza. Viene visualizzata la pagina Visualizza lista.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Pagina Visualizza elenco

La pagina Visualizza lista contiene le informazioni riportate di seguito.

- Informazioni chiave elenco.** Nome e descrizione dell'elenco.
  - Accessibilità all'elenco.** Visibilità che indica se l'elenco è privato, pubblico o specifico per un ruolo utente.
  - Cerca in .** Gruppo secondario di record su cui viene eseguita la ricerca per filtrare l'elenco.
- Informazioni filtri .** Campi, condizioni di filtro e valori di filtro utilizzati per creare un elenco filtrato.
- Campi selezionati.** Campi selezionati da visualizzare come colonne nei risultati della ricerca e ordinamento del campo selezionato come campo di ricerca predefinito.

Per accedere alla pagina Visualizza lista è possibile selezionare Mostra filtro elenco dal pulsante Menu di una pagina elenco. Per ulteriori informazioni sull'accesso alle opzioni di gestione degli elenchi, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#).

## Modifica degli insiemi di elenchi per i tipi di record

L'amministratore dell'azienda può determinare quali elenchi sono disponibili per il ruolo utente. È inoltre possibile creare elenchi personalizzati. Per ulteriori informazioni, vedere [Come creare e limitare gli elenchi \(a pagina 134\)](#). Dagli elenchi disponibili per il tipo di record di livello superiore, è possibile scegliere un insieme di elenchi visualizzato nelle posizioni riportate di seguito.

- Nella home page per il tipo di record se il tipo di record dispone di una home page. La home page mostra al massimo i primi dieci elenchi dell'insieme di elenchi per il tipo di record.
- Negli elenchi di selezione degli elenchi disponibili nelle pagine Elenco per il tipo di record.
- Nel campo Elenco *tipo di record* delle finestre di ricerca per il tipo di record, dove *tipo di record* è il nome del tipo di record ricercato nella finestra di ricerca.



La disponibilità del campo *Elenco tipo di record* nelle finestre di ricerca è controllata dal menu *Elenchi tipi di record* nelle finestre di ricerca nel profilo azienda. Per ulteriori informazioni su questo menu e sugli elementi che controlla, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca \(a pagina 103\)](#) e *Impostazione del profilo azienda e dei valori predefiniti globali* (vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) a pagina 1181).

**NOTA:** se nelle finestre di ricerca è disponibile il campo *Elenco tipo di record*, all'apertura della finestra di ricerca per impostazione predefinita è attivo il primo elenco dell'insieme di elenchi presenti nel campo *Elenco tipo di record*. Se nella finestra di ricerca sono disponibili alcuni elenchi sensibili al contesto e il layout di ricerca per il ruolo utente indica che gli elenchi di questo tipo vengono visualizzati all'inizio dell'insieme di elenchi presenti nel campo *Elenco tipo di record* della finestra di ricerca, all'apertura della finestra di ricerca per impostazione predefinita è attivo il primo elenco sensibile al contesto disponibile. Se il campo *Elenco tipo di record* non è disponibile nelle finestre di ricerca, la ricerca iniziale di un record di un determinato tipo in una finestra di ricerca viene eseguita in tutti i record del tipo specificato a cui è possibile accedere.

Oltre a scegliere un insieme di elenchi per il tipo di record, è anche possibile determinare l'ordine degli elenchi all'interno dell'insieme. Si consiglia di posizionare gli elenchi utilizzati più di frequente all'inizio dell'insieme di elenchi.

### **Per modificare l'insieme di elenchi per un tipo di record**

- 1 Aprire un elenco di record del tipo desiderato. Per informazioni sull'apertura degli elenchi, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#).
- 2 Nella barra del titolo della pagina *Elenco*, fare clic su *Menu* e selezionare *Gestione elenchi*.
- 3 Nella pagina *Gestione elenchi*, fare clic sul pulsante *Ordina elenco*.
- 4 Nella pagina *Ordine di visualizzazione elenco*, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Per aggiungere un elenco all'insieme di elenchi, utilizzare le frecce di direzione per spostare l'elenco dalla sezione *Elenchi disponibili* alla sezione *Elenchi da visualizzare nella home page*.

**NOTA:** gli elenchi che rimangono nell'elenco *Disponibile* non vengono visualizzati nella home page, negli elenchi di selezione degli elenchi nelle pagine *Elenco* o nell'insieme di elenchi predefiniti nelle finestre di ricerca.

- Per rimuovere un elenco dall'insieme di elenchi, utilizzare le frecce di direzione per spostarlo dalla sezione *Elenchi da visualizzare nella home page* alla sezione *Elenchi disponibili*.
- Per modificare l'ordine degli elenchi nell'insieme di elenchi, utilizzare le frecce di direzione per spostare gli elenchi in alto o in basso nella sezione *Elenchi da visualizzare nella home page*.

**SUGGERIMENTO:** tenere presente che gli elenchi che si desidera vengano visualizzati nella home page per il tipo di record si devono trovare tra i primi dieci elenchi disponibili nella sezione *Elenchi da visualizzare nella home page*. Tuttavia, tutti gli elenchi nella sezione *Elenchi da visualizzare nella home page* sono disponibili nell'insieme di elenchi predefiniti delle finestre di ricerca.

- 5 Salvare le modifiche.

**NOTA:** quando si crea un elenco personalizzato, è possibile aggiornare l'insieme di elenchi per spostare il nuovo elenco in una posizione diversa nell'insieme di elenchi o per rimuoverlo da tale insieme.

### **Pagina Elenchi preferiti**

Quando si fa clic sul collegamento *Mostra elenco completo* nella sezione *Elenchi preferiti* della barra delle azioni, si apre la pagina *Elenchi preferiti*, in cui vengono visualizzati gli elenchi preferiti dell'utente. È possibile disporre di un massimo di 100 elenchi nei preferiti.

**NOTA:** se l'elenco dei preferiti contiene già 100 elenchi, quando si aggiunge un nuovo elenco, l'elenco che è rimasto più a lungo tra i preferiti viene eliminato per consentire l'aggiunta del nuovo elenco.



Nella tabella seguente vengono descritti i task che è possibile eseguire dalla pagina Elenchi preferiti.

| Operazione                                    | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modificare la sequenza degli elenchi          | Nella barra del titolo Elenchi preferiti, fare clic sul pulsante Gestisci preferiti. Nella pagina Gestisci preferiti, modificare l'ordine degli elenchi fino a quando non riflette la sequenza desiderata. Gli elenchi vengono visualizzati nella nuova sequenza nella barra delle azioni e nella pagina Elenchi preferiti. |
| Eliminare un elenco dall'elenco dei preferiti | Nella riga relativa all'elenco da eliminare, fare clic sul collegamento Rimuovi.<br><b>SUGGERIMENTO:</b> è inoltre possibile rimuovere un elenco dagli elenchi preferiti aprendolo e facendo clic sull'icona Rimuovi dai preferiti, disponibile sul lato destro della barra del titolo nella pagina Elenco.                 |
| Visualizzare un elenco                        | Fare clic sul nome dell'elenco per visualizzare la pagina Elenco dalla quale effettuare varie operazioni sull'elenco.                                                                                                                                                                                                       |
| Scorrere le pagine dell'elenco                | Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.                                                                                                                             |
| Mostrare più o meno record                    | Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati nella parte inferiore della pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.                                                                                                                                                                 |

È possibile incorporare Elenchi preferiti come un widget Web in altre applicazioni. Per ulteriori informazioni, vedere Come incorporare un widget di Elenchi preferiti (vedere [Integrazione di un widget Elenchi preferiti](#) a pagina 813).

## Conteggio dei record negli elenchi

La procedura riportata di seguito descrive come contare i record di un elenco.

### Per contare i record di un elenco

■ Nella pagina Elenco dei record, fare clic su Menu, quindi selezionare Conteggio record.

**NOTA:** se l'elenco contiene più di 1000 record, l'operazione di conteggio non riesce e viene visualizzato un messaggio che indica la presenza di troppi record corrispondenti ai criteri di ricerca definiti. Se ciò si verifica, ridefinire l'elenco in modo che venga restituito un numero di record inferiore. Una durata superiore a 30 secondi indica che l'operazione di conteggio non è riuscita. In questo caso riprovare in seguito oppure ridefinire l'elenco in modo che venga restituito un numero di record inferiore. Per ulteriori informazioni sulla ridefinizione degli elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

## Esportazione di record in elenchi

È possibile esportare i record che soddisfano i criteri impostati in un elenco. Dopo che Oracle CRM On Demand ha esportato l'elenco di record, è possibile salvarlo scaricando il file.

È possibile esportare immediatamente da un elenco fino a 250 record. Quando si seleziona questa opzione, vengono esportati i primi record dell'elenco (in base all'ordinamento corrente dell'elenco), fino a un massimo di 250 record. Altrimenti, è possibile esportare tutti i record in un elenco. In tal caso, la richiesta di esportazione viene messa in coda ed eseguita come processo batch.

**NOTA:** nell'applicazione standard non esistono limiti per il numero di record che è possibile esportare in un elenco. L'amministratore può tuttavia limitare il numero di record che è possibile esportare contemporaneamente immettendo un valore del campo Numero massimo di record per esportazione elenco del ruolo utente. Se è stata specificata una limitazione per il proprio ruolo utente, non sarà possibile esportare una quantità di record superiore al numero consentito, sia tramite un'esportazione immediata che tramite una richiesta di esportazione eseguita come processo batch. Ad esempio, se il ruolo utente specifica che è possibile esportare contemporaneamente fino a 100 record, verranno esportati i primi record dell'elenco (in base al criterio di ordinamento corrente) fino a un massimo di 100 record.

Per esportare i record da un elenco, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Elenco: esporta tutti i campi o il privilegio Elenco: esporta i campi visualizzati. Quando si esporta un elenco di record, il ruolo utente determina i campi che possono essere esportati secondo le modalità riportate di seguito.

- Se il privilegio Elenco: esporta tutti i campi è abilitato nel ruolo utente, sarà possibile scegliere di esportare tutti i campi dei record oppure solo quelli visualizzati nel proprio elenco.
- Se il privilegio Elenco: esporta i campi visualizzati è abilitato nel ruolo utente, ma il privilegio Elenco: esporta tutti i campi non lo è, sarà possibile esportare solo i campi visualizzati nel proprio elenco.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come esportare fino a 250 record in un elenco.

#### ***Per esportare fino a 250 record in un elenco***

- 1 Aprire l'elenco di record da esportare.
- 2 Se necessario, ordinare l'elenco in modo che i record da esportare vengano visualizzati nella parte superiore dell'elenco.

**SUGGERIMENTO:** per ordinare l'elenco per colonna, fare clic sull'intestazione della colonna. Per ordinare l'elenco per la stessa colonna ma in ordine inverso, fare clic nuovamente sull'intestazione della colonna.

- 3 Nella pagina di elenco del record, fare clic su Menu, quindi selezionare Esporta elenco.
- 4 Nella pagina Esporta elenco, eseguire le seguenti operazioni.
  - Nella sezione Tipo di esportazione elenco, selezionare l'opzione Esportazione immediata.
  - Nelle sezioni Campi da esportare e Delimitatore di campo, selezionare le opzioni desiderate.

**NOTA:** la sezione Campi da esportare è disponibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Elenco: esporta tutti i campi.

- 5 Fare clic su Esporta.
- 6 Fare clic su Download per scaricare il file.

**NOTA:** se si seleziona Esportazione immediata nella sezione Tipo di esportazione elenco, al termine del processo di esportazione non verrà inviata alcuna notifica e-mail.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come esportare tutti i record in un elenco.

#### ***Per esportare tutti i record in un elenco***

- 1 Aprire l'elenco di record da esportare.
- 2 Nella pagina di elenco del record, fare clic su Menu, quindi selezionare Esporta elenco.
- 3 Nella pagina Esporta elenco, eseguire le seguenti operazioni.
  - Nella sezione Tipo di esportazione elenco, selezionare l'opzione Esportazione in coda.
  - Nelle sezioni Campi da esportare e Delimitatore di campo, selezionare le opzioni desiderate.

**NOTA:** la sezione Campi da esportare è disponibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Elenco: esporta tutti i campi.

- Selezionare la casella di controllo Consenti notifica e-mail (applicabile solo all'Esportazione in coda) se si desidera che venga inviata una notifica e-mail al termine del processo di esportazione.

**NOTA:** questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita ed è valida solo nell'ambito di un'esportazione in coda.

- Selezionare la casella di controllo Includi URL collegamento Web nei file di esportazione se si desidera che gli URL vengano inclusi nel file CSV esportato.

L'impostazione predefinita della casella di controllo Includi URL collegamento Web nei file di esportazione è controllata dalla casella di controllo con la stessa dicitura presente nel profilo azienda. È possibile scegliere di selezionare o deselezionare questa impostazione per ogni richiesta di esportazione. Per ulteriori informazioni su questa casella di controllo, vedere [Configurazione delle impostazioni di integrazione](#) (vedere [Configurazione di Impostazioni di integrazione](#) a pagina 1205).

#### 4 Fare clic su Esporta.

Viene visualizzata la pagina Coda richieste di esportazione personali.

#### 5 Se la richiesta di esportazione si trova nella sezione Richieste in sospeso della pagina, fare clic su Aggiorna per verificare che la richiesta di aggiornamento sia stata completata.

#### 6 Quando la richiesta di esportazione viene visualizzata nella sezione Richieste completate della pagina Coda richieste di esportazione personali, fare clic sul collegamento Elenco o Tipo di record per aprire la pagina Elenco dettagli richiesta di esportazione.

#### 7 Nella sezione Allegato richiesta di esportazione della pagina, selezionare Scarica dal menu a livello di record per l'allegato, quindi salvare il file ZIP.

Il file ZIP è costituito da un file di testo di riepilogo dell'esportazione e da un file CSV contenente i record esportati.

I dettagli della richiesta di esportazione sono disponibili nella pagina Coda richieste di esportazione personali fino alla scadenza del periodo di conservazione specificato per le richieste di esportazione per la propria azienda. Il file ZIP contenente l'output della richiesta di esportazione è disponibile nella pagina Coda richieste di esportazione personali fino alla scadenza del periodo di conservazione specificato per gli allegati delle richieste di esportazione per la propria azienda. Per ulteriori informazioni sulla pagina Coda richieste di esportazione personali, vedere [Visualizzazione delle richieste di esportazione personali](#) (a pagina 810).

## Trasferimento della proprietà dei record

L'utente è il proprietario di un record se il suo nome compare nel campo Proprietario. Di solito è possibile visualizzare e modificare tutti i record di cui si è proprietari.

A seconda della modalità di proprietà dei record configurata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile diventare automaticamente il proprietario di un record quando viene creato. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record](#) (a pagina 50).

Un utente diventa proprietario di un record quando si verifica una delle situazioni riportate di seguito.

- Il record è assegnato all'utente.
- L'utente fa parte di un gruppo che è proprietario del record. In questo caso, il nome dell'utente potrebbe non comparire nel campo Proprietario.

È possibile trasferire la proprietà della maggior parte dei record se:

- l'utente è il proprietario del record;
- uno dei subordinati diretti è il proprietario del record;
- il ruolo utente e i livelli di accesso lo consentono.

**NOTA:** solo per i record di clienti, contatti e opportunità è anche possibile trasferire la proprietà se il proprietario del record ha concesso all'utente diritti di accesso completi sul tale record.

### ***Per trasferire la proprietà di un record***

- 1 Selezionare il record.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio fare clic su Modifica per aprire la pagina Modifica.  
**NOTA:** se per l'azienda è abilitata la funzione di modifica in linea, non è necessario aprire la pagina Modifica. Al contrario, è possibile modificare direttamente il campo Proprietario nella pagina dei dettagli.
- 3 Fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Proprietario.
- 4 Nella finestra di ricerca fare clic sul collegamento Cognome relativo a un altro dipendente.
- 5 Salvare il record.

### **Condivisione di record (team)**

Per alcuni tipi di record, è possibile condividere un record in modo che sia visualizzabile da un team di utenti. Di seguito vengono riportati i tipi di record che possono essere condivisi dai team.

- Account
- Riconoscimento
- Attività
- Richiesta
- Piano aziendale
- Certificazione
- Contatto
- Corso
- Oggetti personalizzati
- Registrazione operazione
- Evento
- Esame
- Nucleo familiare
- Lead
- Richiesta MDF
- Obiettivo
- Opportunità
- Ordine
- Partner
- Portafoglio
- Richiesta campione
- Richiesta di servizio
- Richiesta prezzi speciali

Con i record cliente, è inoltre possibile condividere i record contatto e opportunità che sono collegati al record del cliente.

### **Informazioni sui team e le modalità di proprietà dei record**

A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile che un record non abbia un proprietario. È possibile che il record disponga invece di un registro personalizzato primario oppure che sia privo di proprietario e di registro personalizzato primario. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei](#)

[record e sulla proprietà dei record \(a pagina 50\)](#). Le modalità di proprietà dei record si applicano solo ai tipi di record che supportano i registri.

Se l'amministratore dell'azienda modifica la modalità di proprietà per un tipo di record, è possibile che il proprietario di un record che disponeva di proprietà in precedenza venga rimosso quando il record viene aggiornato per la prima volta dopo la modifica della modalità. Quando ciò si verifica, tutti i membri del team, ad eccezione del proprietario precedente, rimangono membri del team. Il funzionamento è uguale per i membri di team che sono membri di un gruppo predefinito: tutti i membri del gruppo, ad eccezione del proprietario precedente del record, rimangono membri del team. Tuttavia, il tipo di record Account è un'eccezione per questa regola. Se l'ex proprietario di un record account è un membro di un gruppo predefinito, tutti i membri del gruppo vengono rimossi dal team. I membri del team che non sono membri del gruppo predefinito rimangono membri del team, così come accade con gli altri tipi di record.

**NOTA:** nell'applicazione standard il proprietario principale non viene mantenuto come membro del team, come descritto qui. L'amministratore può tuttavia configurare il tipo di record in modo che il proprietario precedente del record continui a far parte del team nel record. Per informazioni sulla configurazione di un tipo di record per mantenere il proprietario precedente come membro del team, vedere [Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi \(vedere Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi a pagina 1426\)](#).

Per condividere un record, è necessario innanzitutto aggiungere la persona al team per il record selezionato. Quindi, specificare il profilo di accesso dell'utente per tale record.

**NOTA:** è possibile aggiungere utenti a un team di attività nella sezione di informazioni correlate Utenti della pagina dei dettagli dell'attività. Quando si aggiunge un utente a un team di attività, non è possibile specificare il profilo di accesso dell'utente per il record di attività. All'utente viene assegnato automaticamente il profilo di accesso di sola lettura per l'attività. All'utente il cui nome viene visualizzato nel campo Delegato da in un'attività viene assegnato automaticamente il profilo di accesso completo per l'attività. Il livello di accesso dell'utente al record dipende dalla configurazione del profilo di accesso. Tuttavia, indipendentemente dalla configurazione del profilo di accesso di sola lettura, solo il proprietario dell'attività e l'utente il cui nome è visualizzato nel campo Delegato da di un'attività possono rimuovere gli utenti da tale attività. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di utenti alle attività, vedere [Pianificazione di appuntamenti con altri \(a pagina 230\)](#).

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come aggiungere uno o più membri del team a un singolo record. Se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Assegnazione batch membro team, è inoltre possibile inviare una richiesta batch per assegnare un membro del team a un elenco di record o rimuovere un membro del team da un elenco di record. La funzionalità di assegnazione batch è supportata per tutti i tipi di record che supportano i team, ad eccezione del tipo di record Attività. Per informazioni sull'assegnazione di un membro del team a un elenco di record, vedere [Assegnazione di un membro del team a un elenco di record \(a pagina 154\)](#).

### **Per condividere un record**

- 1 Selezionare il record.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina dei dettagli di un record, scorrere fino alla sezione Team, quindi fare clic su Aggiungi utenti.
- 3 Nella finestra Aggiunta utente team, fare clic sull'icona di ricerca accanto all'Utente.
- 4 Nella finestra di ricerca, selezionare un dipendente.
- 5 Impostare ruoli e livelli di accesso:

**NOTA:** in base all'impostazione e al tipo di record, è possibile che l'applicazione differisca da tali opzioni.

- a (Facoltativo) Per spiegare il ruolo che il record collegato riveste in relazione al record principale, selezionare un'opzione nell'elenco a discesa Ruolo team.
- b Per impostare i diritti di accesso per il tipo di record per membri del team, selezionare un profilo di accesso dall'elenco a discesa Accedi. Di seguito sono riportati i profili di accesso disponibili per impostazione predefinita.

- **Sola lettura.** Nell'applicazione standard questo profilo di accesso consente agli utenti di visualizzare i record ma non di modificarli.
- **Modifica.** Nell'applicazione standard questo profilo di accesso consente agli utenti di aggiornare i record.
- **Completo.** Nell'applicazione standard questo profilo di accesso consente agli utenti di aggiornare o eliminare i record.

**NOTA:** gli amministratori possono modificare le impostazioni di accesso nei profili di accesso predefiniti.

L'amministratore dell'azienda può rendere disponibili per i team altri profili di accesso.

**NOTA:** i responsabili dispongono dell'accesso proprietario ai record dei relativi subordinati, indipendentemente dall'impostazione dell'opzione Visibilità responsabile abilitata nel profilo dell'azienda e dalle selezioni effettuate dall'utente nell'elenco a discesa Accesso. Per qualsiasi utente, l'accesso più ampio impostato nell'applicazione è quello che determina il livello di accesso per quell'utente. Per ulteriori informazioni sui profili di accesso, vedere [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#).

- 6 Fare clic su Salva.
  - 7 (Solo per team di opportunità) Per allocare tutto il fatturato o parte di esso sull'opportunità a un membro del team, effettuare le operazioni riportate di seguito.
    - a Nella pagina di dettaglio di Opportunità, nella sezione Team opportunità, fare clic su Modifica utenti.
    - b Nella pagina Utenti modificati team opportunità, nel campo Ripartizione percentuale, immettere la percentuale del valore da allocare al membro del team.

Il valore del campo Ripartizione percentuale può essere qualsiasi numero da 0 (zero) a 100.
- NOTA:** il campo Fatturato frazionato è un campo di sola lettura calcolato in base ai valori dei campi Ripartizione percentuale nel record Team opportunità e Fatturato nel record Opportunità.
- c Fare clic su Salva.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni relative ai team di opportunità.

- [Informazioni sui team di opportunità \(a pagina 345\)](#)

## Assegnazione di un membro del team a un elenco di record

È possibile inviare una richiesta batch per assegnare un membro del team a un elenco di record o per rimuovere un membro del team da un elenco di record. La funzionalità di assegnazione batch è supportata per tutti i tipi di record che supportano i team, ad eccezione del tipo di record Attività. Per un elenco dei tipi di record che supportano i team, vedere [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#).

**NOTA:** non è possibile utilizzare la funzionalità di assegnazione batch per modificare il profilo di accesso per un membro esistente di un team in un record.

### Procedure preliminari.

- Per assegnare un membro del team a un elenco di record o rimuovere un membro del team da un elenco di record, il ruolo utente deve disporre del privilegio Assegnazione batch membro team.
- Se necessario, creare un elenco per acquisire i record a cui si desidera aggiungere un membro del team o da cui si desidera rimuovere un membro del team. Per informazioni sulla creazione e sull'utilizzo di elenchi, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#).
- Nell'applicazione standard i profili di accesso Sola lettura, Modifica e Completo sono disponibili per l'assegnazione al membro del team per i record contenuti nell'elenco. Se si desidera assegnare un profilo di accesso diverso al membro del team per i record, assicurarsi che la casella di controllo Concedibile ai membri dei team sia selezionata nel profilo di accesso che si desidera assegnare. Per ulteriori informazioni sui profili

di accesso che possono essere assegnati ai membri del team, vedere [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 152). Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei profili di accesso, vedere [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1492).

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come assegnare un membro del team a un elenco di record.

***Per assegnare un membro del team a un elenco di record, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Aprire l'elenco di record.
- 2 Nella pagina Elenco fare clic su Menu, quindi selezionare Assegnazione batch membro team.
- 3 Nella pagina Assegnazione batch membro team fare clic sull'icona Ricerca (lente di ingrandimento) per il campo Utente di destinazione.
- 4 Nella finestra Cerca un utente selezionare l'utente che si desidera assegnare come membro del team.
- 5 Selezionare il pulsante di scelta Aggiungi.
- 6 Nel campo Profilo di accesso selezionare il profilo di accesso ai record nell'elenco per il membro del team.
- 7 Fare clic su Assegna.

Viene visualizzata la pagina Coda richieste di assegnazione batch, che mostra la richiesta nella sezione Richieste attive. Per informazioni sulla pagina Coda richieste di assegnazione batch, vedere [Pagina Coda richieste di assegnazione batch](#) (a pagina 1954).

Quando la richiesta è stata elaborata, si riceve la notifica tramite e-mail.

L'utente selezionato non viene aggiunto a un record se per il record interessato si verificano una o più delle condizioni indicate di seguito.

- L'utente è già membro del team nel record. In questo caso, l'appartenenza dell'utente al team e il profilo di accesso per l'appartenenza dell'utente al team relativi al record rimangono invariati.
- L'accesso al record non consente di aggiungere un membro del team al record.

Il registro per la richiesta di assegnazione batch mostra i dettagli di tutti i record che non vengono aggiornati.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come rimuovere un membro del team da un elenco di record.

***Per rimuovere un membro del team da un elenco di record, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Aprire l'elenco di record.
- 2 Nella pagina Elenco fare clic su Menu, quindi selezionare Assegnazione batch membro team.
- 3 Nella pagina Assegnazione batch membro team fare clic sull'icona Ricerca (lente di ingrandimento) per il campo Utente di destinazione.
- 4 Nella finestra Cerca un utente selezionare l'utente che si desidera rimuovere dal team.
- 5 Selezionare il pulsante di scelta Rimuovi.
- 6 Fare clic su Assegna.

Viene visualizzata la pagina Coda richieste di assegnazione batch, che mostra la richiesta nella sezione Richieste attive.

Quando la richiesta è stata elaborata, si riceve la notifica tramite e-mail.

L'utente selezionato non viene rimosso da un record se una o più delle condizioni riportate di seguito sono vere per il record interessato.

- L'utente è il proprietario del record.
- L'utente e il proprietario del record sono entrambi membri dello stesso gruppo di utenti.
- (Solo tipo di record Lead) L'utente è il funzionario commerciale per il record, ovvero il nome dell'utente viene visualizzato nel campo Funzionario commerciale del record.



- L'accesso al record di cui si dispone non consente di rimuovere un membro del team dal record.

Il registro per la richiesta di assegnazione batch mostra i dettagli di tutti i record che non vengono aggiornati.

## Modifica del registro personalizzato primario in un record

A seconda della modalità di proprietà dei record configurata dall'amministratore dell'azienda per un tipo di record, è possibile che un record del tipo interessato disponga di un registro personalizzato primario anziché di un proprietario. Il registro personalizzato primario di un record può essere modificato. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record \(a pagina 50\)](#).

### *Per modificare il registro personalizzato primario di un record*

- 1 Nel campo Registro della pagina dei dettagli del record, fare clic sull'icona di ricerca.
- 2 Nella finestra di ricerca, trovare il registro personalizzato da associare al record, quindi fare clic su Seleziona.

**NOTA:** possono essere associati a un record solo i registri in grado di contenere dati.

Il registro personalizzato che costituiva in precedenza il registro primario del record viene rimosso dal record. Se si desidera che il registro personalizzato sia associato al record, è necessario aggiungere il registro al record nella sezione Registro della pagina dei dettagli del record.

**NOTA:** non è possibile modificare la casella di controllo Primario di un record registro personalizzato nella sezione delle informazioni correlate del registro nella pagina dei dettagli dei record.

## Aggiornamento di gruppi di record

Numerosi tipi di record di livello superiore supportano la funzione Aggiornamento di massa, che consente di aggiornare contemporaneamente i valori dei campi per un gruppo di record. Ad esempio, potrebbe essere necessario assegnare la proprietà di un batch di record a un dipendente diverso. È possibile effettuare tale operazione aggiornando gruppi di record.

**NOTA:** alcuni tipi di record specifici di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, compresi i tipi di record Risposta messaggio, Piano di messaggistica, Elemento piano messaggistica, Relazioni elemento piano messaggistica, Report revisione magazzino, Periodo magazzino, Dichiarazione di non responsabilità campione, Transazione campione e Elemento transazione, non supportano la funzione Aggiornamento di massa.

Per i tipi di record che supportano la funzione Aggiornamento di massa, è possibile aggiornare contemporaneamente i valori per un massimo di 100 record selezionati. Se l'elenco contiene più di 100 record, è possibile ripetere il task finché tutti i record non saranno stati aggiornati. Altrimenti, è possibile perfezionare ulteriormente l'elenco in modo che solo i record da aggiornare siano presenti nell'elenco.

Durante l'aggiornamento di gruppi di record, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Per aggiornare un gruppo di record, è necessario che il proprio ruolo utente disponga di almeno uno dei seguenti privilegi: Aggiornamento di massa - qualsiasi campo o Aggiornamento di massa - campi modificabili disponibili nel layout di pagina. Se il proprio ruolo utente non include almeno uno di questi privilegi, non è possibile utilizzare la funzione Aggiornamento di massa.

Se il proprio ruolo utente include il privilegio Aggiornamento di massa - campi modificabili disponibili nel layout di pagina e non il privilegio Aggiornamento di massa - qualsiasi campo, l'insieme di campi aggiornabili mediante la funzione Aggiornamento di massa risulta limitato. È possibile aggiornare solo i campi modificabili nel layout della pagina Dettaglio assegnato al proprio ruolo utente per il tipo di record specificato. Per i tipi di record con layout dinamico, è possibile aggiornare solo i campi di un record modificabili nel layout della pagina Dettaglio applicato a tale record.

Se il proprio ruolo utente include il privilegio Aggiornamento di massa - qualsiasi campo, l'insieme di campi aggiornabili mediante la funzione Aggiornamento di massa non è limitato, indipendentemente dal fatto che il



proprio ruolo utente includa o meno anche il privilegio Aggiornamento di massa - campi modificabili disponibili nel layout di pagina e che il layout della pagina Dettaglio sia statico o dinamico.

**NOTA:** alcuni campi di sistema sono sempre di sola lettura e possono essere aggiornati solo da Oracle CRM On Demand. Un esempio di campo sempre di sola lettura è il campo Data di creazione, che è disponibile in molti tipi di record.

- Se il layout della pagina Dettaglio assegnato al proprio ruolo utente per il tipo di record che si sta aggiornando è un layout dinamico, alcuni campi potrebbero essere obbligatori per alcuni record nell'elenco e non obbligatori per altri record. Analogamente, alcuni campi potrebbero essere modificabili per alcuni record nell'elenco e di sola lettura per altri record. Se inoltre si modifica il valore nel campo Elenco di selezione vincolante per il layout dinamico nell'ambito di un'operazione Aggiornamento di massa, alcuni campi che non erano obbligatori potrebbero diventare obbligatori e alcuni campi che erano modificabili potrebbero diventare di sola lettura. L'operazione Aggiornamento di massa potrebbe non riuscire per un record nelle circostanze riportate di seguito.
  - Se si aggiorna su un valore nullo un campo obbligatorio nel layout per il record.
  - Se si aggiorna un campo di sola lettura nel layout per il record.
- Se si utilizza la funzione Aggiornamento di massa per modificare il valore del campo Fase di vendita in uno o più record opportunità, il valore nel campo % di probabilità dei record non verrà aggiornato alla percentuale di probabilità predefinita della nuova fase di vendita. Se si desidera che la percentuale di probabilità delle opportunità venga modificata quando si aggiorna la fase di vendita, sarà necessario aggiornare la fase di vendita in ogni singolo record oppure tramite Web Services. Per informazioni su Web Services, vedere [Integrazione di Web Services \(a pagina 1945\)](#).
- Non è possibile utilizzare la funzione Aggiornamento di massa per aggiornare singoli campi di indirizzi nei record, ad esempio Account, Contatto, Lead e così via. Se tuttavia l'azienda utilizza indirizzi condivisi, è possibile aggiornare i campi nei record indirizzi di livello superiore. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere [Indirizzi](#) e [Condivisione di indirizzi tra i record cliente, contatto, rivenditore e partner \(a pagina 366\)](#).

**NOTA:** è possibile utilizzare la funzione Aggiornamento di massa per aggiornare contemporaneamente i valori nei campi di un gruppo di record di fatturato prodotti associati a un'opportunità. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei valori in un gruppo di record di fatturato prodotti opportunità, vedere [Collegamento di prodotti a opportunità \(a pagina 336\)](#).

### Procedure preliminari.

- Se necessario, creare un elenco per acquisire i record da aggiornare. Per informazioni sulla creazione e sull'utilizzo di elenchi, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#).
- Per aggiornare un gruppo di record, è necessario che il proprio ruolo utente disponga di almeno uno dei seguenti privilegi: Aggiornamento di massa - qualsiasi campo o Aggiornamento di massa - campi modificabili disponibili nel layout di pagina.
- Per informazioni sui valori disponibili per la selezione quando si aggiorna il campo Fase di vendita nei record opportunità, vedere [Informazioni sulle fasi di vendita e sulla funzione di aggiornamento di massa \(a pagina 345\)](#).

Nella procedura seguente viene descritto come aggiornare i record selezionati in un elenco.

### **Per aggiornare i record selezionati in un elenco**

- 1 Aprire l'elenco di record da aggiornare.

**NOTA:** quando si usa la funzionalità Aggiornamento di massa, sono disponibili per l'aggiornamento solo i record visualizzati nella pagina Elenco. Ad esempio, se si visualizzano solo 10 record nella pagina Elenco, saranno disponibili per l'aggiornamento solo i 10 record visualizzati. È possibile visualizzare fino a 100 record nella pagina Elenco.

- 2 Se necessario, ordinare l'elenco in modo che i record da aggiornare vengano visualizzati nella parte superiore dell'elenco.

**SUGGERIMENTO:** per ordinare l'elenco per colonna, fare clic sull'intestazione della colonna. Per ordinare l'elenco per la stessa colonna ma in ordine inverso, fare clic nuovamente sull'intestazione della colonna.

- 3 Nella pagina di elenco del record, fare clic su Menu, quindi selezionare Aggiornamento di massa.
- 4 Nel Passo 1, deselezionare la casella di controllo per record che non si desidera aggiornare, quindi fare clic su Avanti.

**NOTA:** per impostazione predefinita la casella di controllo è selezionata per ognuno dei record per i quali i dispone dell'accesso di modifica. Se non si dispone dell'accesso di modifica per un record, la casella di controllo per il record è deselezionata e non è possibile selezionarla.

- 5 Nel Passo 2, selezionare i campi da aggiornare, quindi immettere nuovi valori per quei campi.  
Per effettuare l'aggiornamento ai nuovi valori, è possibile selezionare fino a cinque campi. Per rimuovere i valori esistenti da un campo, lasciare vuota la colonna Valore al Passo 2.
- 6 Fare clic su Fine.

## Unione di record

Per certi tipi di record, se esistono record duplicati, è possibile unire contemporaneamente in un unico record fino a cinque record dello stesso tipo. La funzionalità di unione è supportata per i tipi di record Account, Contatto, Divisione, Nucleo familiare, Lead, Partner, Portafoglio e Richiesta di servizio.

**NOTA:** per le informazioni sugli effetti dell'unione delle divisioni, vedere [Informazioni sull'unione e sull'eliminazione delle divisioni \(a pagina 1236\)](#).

Quando si uniscono due o più record, si specificano i valori di campo dei record che si desidera rimangano nel record conservato, definito *record principale*. I record eliminati vengono definiti *record duplicati*.

Per l'unione dei record sono valide le seguenti considerazioni:

- Se un campo ha lo stesso valore sia nel record principale che in tutti i record duplicati ed è obbligatorio, durante l'operazione di unione non sarà possibile modificare il valore che vi è contenuto. Tuttavia, se il campo non è obbligatorio, è possibile selezionare un valore vuoto anziché il valore esistente del campo.
- Nei campi aggiornati dal sistema, nel corso dell'operazione di unione viene assunto per impostazione predefinita il valore del record principale, che non potrà essere modificato.
- In un campo di elenco di selezione a scelta multipla, è possibile specificare l'insieme di valori che si desidera mantenere. Di seguito sono riportate le opzioni disponibili per la selezione durante l'operazione di unione:
  - L'insieme di valori del record principale.
  - L'insieme di valori di ognuno dei record duplicati.
  - Un insieme di valori che include valori di tutti i record, fino a un massimo di 10 valori. Ciascun valore viene incluso una sola volta anche se viene visualizzato nell'insieme di valori in due o più record.
  - Un valore vuoto se il campo non è obbligatorio.
- Se l'azienda utilizza gli indirizzi condivisi, non è possibile selezionare i singoli campi negli indirizzi di fatturazione, spedizione e principali da conservare quando si uniscono due o più account, partner o contatti. Per ulteriori informazioni sui campi indirizzo negli account, nei contatti e nei partner, vedere [Campi account: preparazione all'importazione \(vedere Campi cliente: Preparazione all'importazione a pagina 1754\)](#), [Campi contatto: preparazione all'importazione \(a pagina 1796\)](#) e [Campi partner: preparazione all'importazione \(a pagina 1882\)](#). Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere [Indirizzi](#).

Quando si uniscono i record, si verifica quanto riportato di seguito.

- Tutti i registri personalizzati collegati al record principale vengono sempre conservati, mentre tutti i registri personalizzati collegati ai record duplicati non vengono collegati in modo automatico al record principale. L'amministratore può tuttavia abilitare un'opzione nel profilo dell'azienda per consentire di collegare

automaticamente i registri personalizzati al record principale durante l'unione dei record. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla conservazione dei registri personalizzati collegati durante l'unione di record \(a pagina 161\)](#).

I collegamenti ai registri personalizzati non vengono mai rimossi dai record duplicati durante un'operazione di unione, anche se si seleziona l'opzione di collegamento dei registri al record principale. Se in seguito si ripristina un record duplicato eliminato, i registri personalizzati saranno ancora collegati al record.

- Per i tipi di record Account, Contatto, Nucleo familiare e Portafoglio, i membri del team nei record duplicati vengono collegati in modo automatico al record principale, ma non vengono rimossi dai record duplicati. Se in seguito si ripristina un record duplicato eliminato, i membri del team saranno ancora collegati al record. Nella sezione di informazioni correlate Team del record principale l'accesso tipo di record per gli utenti che erano proprietari dei record duplicati è impostato su Proprietario unito. Il livello di accesso Proprietario unito garantisce al proprietario utente l'accesso al record principale.

**NOTA:** dopo l'unione dei record è possibile modificare il livello di accesso per questi utenti. Una volta modificato, tuttavia, il livello di accesso non può essere impostato di nuovo su Proprietario unito.

- Per i tipi di record Lead, Partner e Richiesta di servizio, i membri del team dei record duplicati non vengono collegati in modo automatico al record principale e non vengono rimossi dai record duplicati. Se in seguito si ripristina un record duplicato eliminato, i membri del team saranno ancora collegati al record.

- Se l'azienda utilizza gli indirizzi condivisi, si verifica quanto riportato di seguito.

- Quando si uniscono due o più contatti, l'indirizzo principale del contatto principale, se esistente, viene conservato. Gli indirizzi principali dei contatti duplicati, nonché qualsiasi altro indirizzo collegato ai contatti duplicati, vengono collegati in modo automatico al contatto principale e rimossi dai contatti duplicati. Se il record principale non contiene un indirizzo principale, verranno esaminati i record duplicati per determinare se un indirizzo principale esiste in uno qualsiasi di tali record. Se viene trovato in uno dei record duplicati, l'indirizzo principale diventerà l'indirizzo principale nel contatto principale. I record duplicati vengono controllati secondo l'ordine in cui sono stati aggiunti all'operazione di unione. Dopo il reperimento di un indirizzo principale in un record duplicato, i record duplicati rimanenti non vengono più esaminati per cercare un indirizzo principale.

Se il contatto principale o nessuno dei contatti duplicati dispone di un indirizzo principale, il primo indirizzo collegato trovato in un contatto duplicato (se ne viene trovato uno) diventerà l'indirizzo principale nel contatto principale.

Se in seguito si ripristina un contatto duplicato eliminato, tutti gli indirizzi collegati al contatto duplicato prima dell'operazione di unione, compreso l'indirizzo principale, non saranno disponibili.

- Quando si uniscono due o più account o partner, gli indirizzi di fatturazione e di spedizione del record principale, se esistenti, vengono conservati. Se il record principale non contiene un indirizzo di fatturazione, verranno esaminati i record duplicati per determinare se un indirizzo di fatturazione esiste in uno qualsiasi di tali record. Se viene trovato, l'indirizzo di fatturazione verrà copiato nel record principale. Analogamente, se il record principale non contiene un indirizzo di spedizione, verranno esaminati i record duplicati per determinare se un indirizzo di spedizione esiste in uno qualsiasi di tali record. Se viene trovato, l'indirizzo di spedizione verrà copiato nel record principale. I record duplicati vengono controllati secondo l'ordine in cui sono stati aggiunti all'operazione di unione. Dopo il reperimento di un indirizzo di fatturazione o di spedizione, i record duplicati rimanenti non vengono più esaminati per cercare un indirizzo di quel tipo.

Con l'eccezione degli indirizzi di fatturazione e di spedizione negli account e nei partner, tutti gli altri indirizzi collegati a un record duplicato vengono collegati in modo automatico al record principale e rimossi dal record duplicato.

Se in seguito si ripristina un account o un partner duplicato eliminato, gli indirizzi di fatturazione e di spedizione saranno disponibili nel record (se esistevano prima dell'operazione di unione), ma i collegamenti ad altri eventuali indirizzi non verranno ripristinati.

- Se l'azienda non utilizza gli indirizzi condivisi, si verifica quanto riportato di seguito.

- Quando si uniscono due o più contatti, tutti gli indirizzi collegati a un contatto duplicato vengono collegati in modo automatico al contatto principale e rimossi dal contatto duplicato. Se il record principale non dispone di un indirizzo principale prima dell'operazione di unione, il primo indirizzo collegato al record principale durante l'operazione di unione diventerà l'indirizzo principale nel contatto principale. Se in seguito si ripristina un contatto duplicato eliminato, tutti gli indirizzi collegati al contatto duplicato, compreso l'indirizzo principale, non saranno disponibili.
- Quando si uniscono due o più account o partner, gli indirizzi di fatturazione e di spedizione nei record duplicati non vengono copiati o collegati al record principale né rimossi dai record duplicati.  
Con l'eccezione degli indirizzi di fatturazione e di spedizione negli account e nei partner, tutti gli altri indirizzi collegati a un record duplicato vengono collegati in modo automatico al record principale e rimossi dal record duplicato.  
Se in seguito si ripristina un account o un partner duplicato eliminato, gli indirizzi di fatturazione e di spedizione saranno disponibili nel record (se esistevano prima dell'operazione di unione), ma i collegamenti ad altri eventuali indirizzi non verranno ripristinati.

- Con le eccezioni descritte in precedenza per i registri personalizzati, i team e gli indirizzi e le eccezioni descritte in [Informazioni sull'unione e sull'eliminazione delle divisioni \(a pagina 1236\)](#), tutti i record collegati a un record duplicato vengono collegati in modo automatico al record principale e rimossi dal record duplicato prima che venga eliminato. Se in seguito si ripristina un record duplicato eliminato, i collegamenti da tale record agli altri record non verranno ripristinati e le sezioni di informazioni correlate del record ripristinato risulteranno vuote. Ciò vale anche se il record principale e il record duplicato erano entrambi collegati allo stesso record prima dell'operazione di unione.

Nella maggior parte dei casi, Oracle CRM On Demand non controlla i record correlati duplicati quando i record che erano collegati al record duplicato vengono collegati al record principale. Per rimuovere i record duplicati correlati, occorre eliminarli. Nel caso delle opportunità collegate agli account, tuttavia, Oracle CRM On Demand non collega un'opportunità da un account unito all'account principale se l'opportunità ha gli stessi valori Nome opportunità e ID contatto principale di un'opportunità già collegata all'account principale.

- Se esistono più di 9999 record di un tipo qualsiasi collegati a uno qualsiasi dei record che si desidera unire, l'operazione di unione non riuscirà. Inoltre, se esistono numerosi record di un tipo qualsiasi collegati a uno dei record che si desidera unire, potrebbe verificarsi il timeout dell'operazione di unione, anche se il numero dei record collegati di un tipo qualsiasi non supera 9999. Vi sono altri fattori che potrebbero comportare l'attivazione del timeout di un'operazione di unione, ad esempio i tipi dei record coinvolti nell'operazione di unione, la velocità della rete e il carico presente nel database Oracle CRM On Demand e nel server Oracle CRM On Demand. Di seguito sono riportati alcuni suggerimenti per evitare questi problemi.
  - Scollegare opportunamente alcuni dei record collegati dal record principale prima di unire i record principali.
  - Eseguire le operazioni di unione durante le ore di traffico meno intenso.

### **Procedure preliminari.**

- Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Unisci record. Per unire i record del tipo di record Divisione, il ruolo dell'utente deve includere sia il privilegio Gestisci utenti che il privilegio Gestisci ruoli e accesso.
- Almeno una delle seguenti condizioni deve essere vera.
  - Il livello di accesso personale per il record principale e per ognuno dei record duplicati consente di eliminare il record.
  - Il proprio ruolo utente deve includere il privilegio Unisci record senza accesso per eliminazione.Se il livello di accesso personale per il record principale non consente di eliminare il record e se il proprio ruolo utente non include il privilegio Unisci record senza accesso per eliminazione, il pulsante Unisci non sarà disponibile nel record.
- Annotare i nomi dei record in modo che sia possibile selezionarli durante l'unione.

### **Per unire i record**

- 1 Selezionare il record che si desidera mantenere come principale.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina dei dettagli di un record, fare clic sul pulsante Fusione.
- 3 Nel Passo 1 fare clic sull'icona di ricerca, quindi selezionare il primo record duplicato.
- 4 (Facoltativo) Per selezionare un altro record duplicato, fare clic sul segno più (+), quindi sull'icona di ricerca.  
Per l'operazione di unione è possibile selezionare al massimo quattro record duplicati oltre al record principale.
- 5 Al Passo 2, rivedere i valori per ciascun record, quindi selezionare i valori da salvare con il record.  
Nella colonna Valore da salvare, per impostazione predefinita vengono visualizzati i valori del record principale.
- 6 Nel Passo 3, se si desidera che i registri collegati ai record duplicati vengano collegati anche al record principale quando i record vengono uniti, selezionare la casella di controllo.

**NOTA:** il Passo 3 viene visualizzato solo se la casella di controllo **Abilita unione dei registri del record duplicato** è selezionata nel profilo dell'azienda. Se il Passo 3 non è visualizzato o se non si seleziona la casella di controllo nel Passo 3, tutti i registri collegati ai record duplicati non vengono collegati in modo automatico al record principale durante l'unione dei record. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla conservazione dei registri personalizzati collegati durante l'unione di record \(a pagina 161\)](#).

- 7 Fare clic su Fine.

## Informazioni sulla conservazione dei registri personalizzati collegati durante l'unione di record

Quando si uniscono due o più record, tutti i registri personalizzati collegati al record principale vengono sempre conservati, mentre tutti i registri personalizzati collegati ai record duplicati non vengono collegati in modo automatico al record principale. Ciò significa che se ha accesso a un record duplicato tramite l'appartenenza a un registro personalizzato collegato al record duplicato e non ha accesso al record duplicato o al record principale tramite altri componenti di controllo dell'accesso, l'utente non potrà accedere al record principale dopo l'unione dei record a meno che non si colleghi manualmente il registro appropriato al record principale dopo l'unione dei record.

Se tuttavia l'amministratore seleziona la casella di controllo **Abilita unione dei registri del record duplicato** nel profilo dell'azienda, quando si uniscono due o più record un passo aggiuntivo dell'operazione di unione fornisce l'opzione per collegare i registri personalizzati dei record duplicati al record principale.

### Modalità di proprietà dei record e unione dei record

Se si seleziona l'opzione per collegare i registri personalizzati del record duplicato al record principale durante l'unione di due o più record, la modalità di proprietà configurata per il tipo di record determina quali registri personalizzati devono essere collegati al record principale dopo l'unione dei record, come descritto nelle sezioni seguenti.

#### Modalità utente

Se il tipo di record è configurato in modalità Utente, dopo l'unione dei record si verifica quanto riportato di seguito.

- Il campo Registro del record principale mostra il registro utente per il proprietario del record principale.
- Tutti i registri personalizzati che erano collegati ai record duplicati vengono collegati al record principale nella sezione delle informazioni correlate dei registri nella pagina Dettaglio del record principale.
- Tutti i registri personalizzati che erano collegati al record principale continuano a essere collegati al record principale nella sezione delle informazioni correlate dei registri della pagina Dettaglio del record principale.
- I collegamenti ai registri personalizzati non vengono rimossi dai record duplicati. Se in seguito si ripristina un record duplicato eliminato, i registri personalizzati saranno ancora collegati al record.

#### Modalità registro

Se il tipo di record è configurato in modalità Registro, dopo l'unione dei record si verifica quanto riportato di seguito.

- Il registro personalizzato selezionato nel campo Registro al Passo 2 della procedura di unione diventa il registro principale per il record principale. Se si seleziona il registro dal record principale, il registro principale di ognuno dei record duplicati viene collegato al record principale nella sezione delle informazioni correlate dei registri della pagina Dettaglio del record principale. Se tuttavia si seleziona un registro da un record duplicato come registro principale, il registro che fungeva da registro principale per il record principale non viene collegato in modo automatico al record principale.
- Tutti i registri personalizzati che erano collegati ai record duplicati vengono collegati al record principale nella sezione delle informazioni correlate dei registri della pagina Dettaglio del record principale.
- Tutti i registri personalizzati non principali che erano collegati al record principale continuano a essere collegati al record principale nella sezione delle informazioni correlate dei registri della pagina Dettaglio del record principale.
- I collegamenti ai registri personalizzati non vengono rimossi dai record duplicati. Se in seguito si ripristina un record duplicato eliminato, i registri personalizzati saranno ancora collegati al record.

### Modalità mista

Se il tipo di record è configurato in modalità Mista, dopo l'unione dei record si verifica quanto riportato di seguito.

- Se è stato assegnato un proprietario sia al record principale che ai record duplicati, il funzionamento è uguale al funzionamento che si ha quando il tipo di record è configurato in modalità Utente.
- Se è stato assegnato un registro personalizzato principale sia al record principale che ai record duplicati, il funzionamento è uguale al funzionamento che si ha quando il tipo di record è configurato in modalità Registro.
- Se è stato assegnato un proprietario al record principale e un registro personalizzato principale a uno o più record duplicati, dopo l'unione dei record si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il registro selezionato nel campo Registro al Passo 2 della procedura di unione viene mostrato nel campo Registro del record principale dopo l'unione dei record. Se si seleziona un registro personalizzato da un record duplicato, il registro personalizzato selezionato diventa il registro principale per il record principale e il campo Proprietario del record principale rimane vuoto.

Se si seleziona il registro utente dal record principale o un registro utente da un record duplicato, l'utente diventa il proprietario del record principale e il campo Registro del record principale mostra il registro utente per il proprietario del record principale. Al record principale non viene assegnato alcun registro personalizzato principale.
  - Tutti i registri personalizzati che erano collegati ai record duplicati, compreso il registro personalizzato che fungeva da registro principale nel record duplicato, vengono collegati al record principale nella sezione delle informazioni correlate dei registri della pagina Dettaglio del record principale.
  - Tutti i registri personalizzati che erano collegati al record principale continuano a essere collegati al record principale nella sezione delle informazioni correlate dei registri della pagina Dettaglio del record principale.
- Se è stato assegnato un registro personalizzato principale al record principale e un proprietario a uno o più record duplicati, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il registro selezionato nel campo Registro al Passo 2 della procedura di unione viene mostrato nel campo Registro del record principale dopo l'unione dei record. Se si seleziona il registro personalizzato principale dal record principale o un registro personalizzato da un record duplicato, il registro personalizzato diventa il registro personalizzato principale per il record principale e il campo Proprietario del record principale non viene popolato.

Se si seleziona un registro utente da un record duplicato, l'utente diventa il proprietario del record principale e il campo Registro del record principale mostra il registro utente per quell'utente. Il record principale non dispone di registro personalizzato principale dopo l'unione dei record. Il registro personalizzato che fungeva da registro principale per il record principale non viene collegato in modo automatico al record principale dopo l'unione dei record.



- Tutti i registri personalizzati che erano collegati ai record duplicati vengono collegati al record principale nella sezione delle informazioni correlate dei registri della pagina Dettaglio del record principale.
- Tutti i registri personalizzati non principali che erano collegati al record principale continuano a essere collegati al record principale nella sezione delle informazioni correlate dei registri della pagina Dettaglio del record principale.
- I collegamenti ai registri personalizzati non vengono rimossi dai record duplicati. Se in seguito si ripristina un record duplicato eliminato, i registri personalizzati saranno ancora collegati al record.

### Gestione delle informazioni nei collegamenti ai registri personalizzati

Se un registro personalizzato è collegato sia al record principale che a un record duplicato prima dell'unione dei record, le informazioni contenute nel collegamento al registro dal record principale, compresa l'impostazione della casella di controllo Associazione automatica, vengono conservate dopo l'unione dei record. Se un registro personalizzato è collegato a un record duplicato ma non al record principale prima dell'unione dei record, si verifica quanto riportato di seguito quando il registro personalizzato viene collegato al record principale dopo l'unione dei record.

- La casella di controllo Associazione automatica nel collegamento al record principale non viene selezionata, anche se era selezionata nel collegamento al record duplicato.
- I campi Data di inizio e Data di fine nel collegamento al record principale vengono popolati con i dati dei campi corrispondenti presenti nel collegamento al record duplicato oppure vengono lasciati vuoti se non popolati nel collegamento al record duplicato.

### Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere l'argomento seguente:

- [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record \(a pagina 50\)](#)

## Aggiunta di note

Per i tipi di record che supportano la funzione delle note, è possibile aggiungere una nota nei due modi riportati di seguito.

- Facendo clic sull'icona della nota sulla parte superiore destra della pagina di dettaglio del record. Questa icona è disponibile se il Centro messaggi è attivato per l'azienda. Con questo metodo è possibile aggiungere note a un elenco di note per il record e sottoscrivere le note aggiunte al record.
- Facendo clic su Nuovo nella sezione Note.

In genere, se l'amministratore dell'azienda ha reso disponibile l'icona della nota, la sezione Note non sarà disponibile. Tuttavia, se la sezione Note è presente, le note aggiunte all'elenco delle note vengono aggiunte anche alla sezione Note.

Per ulteriori informazioni sul Centro messaggi, vedere Gestione del Centro messaggi (vedere [Utilizzo del Centro messaggi](#) a pagina 47). Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dell'elenco di note, vedere Utilizzo dell'elenco di note (vedere [Gestione dell'elenco di note](#) a pagina 166).

Il metodo utilizzato per creare una nota è indifferente rispetto alle autorizzazioni di accesso alla nota.

### ***Per aggiungere una nota mediante l'icona della nota.***

- 1 Selezionare il record.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio, fare clic sull'icona della nota.
- 3 Fare clic su Nuova nota.
- 4 Sulla riga superiore della nota, immettere l'oggetto.
- 5 Per impedire ad altri utenti di visualizzare la nota, selezionare la casella di controllo Privata.

Per informazioni su come utilizzare la casella di controllo Privata per controllare l'accesso alla nota, vedere [Pagina Modifica nota \(a pagina 164\)](#).

- 6 Fare clic su Salva.

### **Per aggiungere una nota nella sezione Note**

- 1 Selezionare il record.

Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Note, quindi fare clic su Nuova nella barra del titolo Note.

- 3 Nella pagina Modifica nota completare il campo Oggetto e, facoltativamente, il campo Descrizione.

**NOTA:** A seconda dell'impostazione dell'azienda, per il campo Descrizione potrebbe essere disponibile un editor HTML. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sull'editor HTML \(a pagina 66\)](#).

- 4 Per impedire ad altri utenti di visualizzare la nota, selezionare Privata.

Per informazioni su come utilizzare la casella di controllo Privata per controllare l'accesso alla nota, vedere [Pagina Modifica nota \(a pagina 164\)](#).

- 5 Salvare il record.

### **Pagina Modifica nota**

Nella pagina Modifica nota è possibile aggiungere una nota a un record o aggiornare le informazioni di una nota esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per il record annotato. Nella tabella seguente vengono descritti i campi della pagina Modifica nota.

| Campo   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oggetto | Campo di testo obbligatorio in cui è possibile immettere una breve descrizione del contenuto o dello scopo della nota.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Privata | <p>Se l'utente ha creato la nota, la casella di controllo Privata viene utilizzata come indicato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se non si seleziona la casella di controllo Privata o se si deseleziona la casella di controllo dopo averla selezionata in precedenza, chiunque abbia accesso al record può visualizzare la nota sul record.</li> <li>■ Se si seleziona la casella di controllo Privata, la nota non è visibile per impostazione predefinita ad altri utenti, anche se è collegata a un record visibile ad altri. Tuttavia, la nota potrebbe essere visibile ad alcuni utenti. Gli utenti per i quali il privilegio Visualizza note private è abilitato nel ruolo utente hanno visibilità di tutte le note per le quali è contrassegnata la casella di controllo Privata, indipendentemente dal proprietario della nota. Il privilegio Visualizza note private non consente all'utente di aggiornare o eliminare una nota per la quale è selezionata la casella di controllo Privata, che è di proprietà di un altro utente. In genere, il privilegio Visualizza note private viene concesso solo agli amministratori dell'azienda.</li> </ul> <p>Se si seleziona la casella di controllo Privata in una nota creata da un altro utente, solo colui che ha creato la nota e gli utenti dotati del privilegio Visualizza note private possono visualizzarla dopo il salvataggio delle modifiche. Gli altri utenti non saranno in grado di visualizzare la nota. Tuttavia, il nome del proprietario viene visualizzato nel campo Proprietario della nota.</p> |



| Campo       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione | <p>Il contenuto della nota. Il numero massimo di caratteri consentiti è 16.350.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si importano le note in Oracle CRM On Demand, vengono applicate varie limitazioni. Vedere <a href="#">Campi nota: Preparazione all'importazione (a pagina 1869)</a>.</p> <p>A seconda dell'impostazione dell'azienda, per il campo Descrizione potrebbe essere disponibile un editor HTML. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sull'editor HTML (a pagina 66)</a>.</p> |

## Pagina Nota (elenco)

Nella pagina Nota sono visualizzate tutte le note collegate a un record. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le operazioni che è possibile eseguire dalla pagina Nota.

| Operazione                           | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Creare una nota                      | Nella barra del titolo delle note, fare clic sul pulsante Nuova nota. Nella pagina Modifica nota, immettere le informazioni necessarie e salvare il record.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Eliminazione di una nota             | Fare clic sul collegamento Elim. nella riga del record da eliminare. È possibile ripristinare gli elementi eliminati entro 30 giorni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Trovare una nota                     | <p>Fare clic sull'intestazione di una colonna per ordinare i dati della colonna. Se i comandi della ricerca alfabetica sono disponibili, è possibile fare clic sull'intestazione della colonna Oggetto e quindi su una lettera nella barra alfabetica per trovare le note il cui oggetto inizia con la lettera selezionata. Per le note che iniziano con numeri, fare clic su un numero da 0 a 9.</p> <p><b>NOTA:</b> Se la lingua utente in uso è il Coreano, il Giapponese, il Cinese semplificato o il Cinese tradizionale, i comandi della ricerca alfabetica non sono disponibili.</p> |
| Scorrere le pagine dell'elenco       | Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Mostrare più o meno record           | Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati nella parte inferiore della pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Aggiornare una nota                  | Fare clic sul collegamento Modifica nella riga del record da aggiornare. Nella pagina Modifica nota, aggiornare le informazioni e salvare il record. Se la modifica in linea è abilitata, è anche possibile modificare in linea i campi visualizzati nella pagina Nota.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Contrassegnare una nota come privata | <p>Fare clic sul collegamento Modifica nella riga del record da aggiornare. Nella pagina Modifica nota, selezionare la casella di controllo Privata. Se la modifica in linea è abilitata per l'azienda, è anche possibile selezionare in linea la casella di controllo Privata nella pagina Nota.</p> <p><b>NOTA:</b> alcuni utenti hanno accesso alle note di proprietà di altri utenti, per le quali è selezionata la casella di controllo Privata. Per ulteriori informazioni su</p>                                                                                                     |

| Operazione                         | Procedura                                                                                                                                         |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | come utilizzare la casella di controllo Privata per controllare l'accesso alla nota, vedere <a href="#">Pagina Modifica nota (a pagina 164)</a> . |
| Visualizzare i dettagli della nota | Fare clic sul collegamento Modifica nella riga del record da visualizzare. Nella pagina Modifica nota, controllare i dettagli della nota.         |

## Gestione dell'elenco di note

Se questa funzione è abilitata per l'azienda, le pagine relative ai dettagli del record contengono un'icona a forma di nota in alto a destra della pagina. Il numero accanto a tale icona indica il numero di note allegate al record.

Quando si fa clic sull'icona della nota, viene visualizzato un elenco di note. Per ognuna di esse, viene visualizzato il nome dell'autore insieme all'oggetto della nota o la prima parte del testo della nota, nel caso non vi sia un oggetto. Viene visualizzata la data della nota oppure l'ora, se la nota è del giorno stesso.

Dall'elenco delle note è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

| Operazione                                                       | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visualizzazione di una nota                                      | Scorrere fino a visualizzare la nota desiderata.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Creazione di una nuova nota                                      | Fare clic su Nuova nota. Digitare un oggetto sulla prima riga, digitare la nota, quindi fare clic su Salva. La nota viene inviata al Centro messaggi di tutti gli utenti sottoscrittori del record. Dal Centro messaggi, gli utenti possono fare clic su un collegamento della nota per andare al record. |
| Sottoscrizione alle note sul record                              | Fare clic su Sottoscrivi. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Sottoscrizione alle note (a pagina 166)</a> .                                                                                                                                                                                    |
| Eliminazione di una nota                                         | Scorrere fino a visualizzare la nota richiesta, quindi fare clic su Elimina. Questa azione elimina la nota dal Centro messaggi e dalle pagine relative ai dettagli del record.                                                                                                                            |
| Visualizzazione dei dettagli dell'utente che ha inviato una nota | Scorrere fino a visualizzare la nota richiesta, quindi fare clic sul nome utente. Viene visualizzata la pagina Dettagli utente.                                                                                                                                                                           |

## Sottoscrizione alle note

È possibile effettuare la sottoscrizione alle note aggiunte a un record in modo che, quando un utente aggiunge una nota al record, la nota venga inviata al Centro messaggi. È possibile effettuare la sottoscrizione alle note di qualsiasi record per cui si dispone dell'accesso.

Dal Centro messaggi è possibile fare clic sul collegamento di una nota di un record per andare al record specifico.

Per ulteriori informazioni sul Centro messaggi, vedere Gestione del Centro messaggi (vedere [Utilizzo del Centro messaggi](#) a pagina 47).

### ***Per effettuare la sottoscrizione alle note di un record***

**1** Selezionare il record.

Per ulteriori informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

**2** Nella pagina Dettaglio, fare clic sull'icona della nota.**3** Fare clic sul pulsante Sottoscrivi.

L'etichetta del pulsante cambia in Annulla sottoscrizione. È possibile annullare la sottoscrizione facendo clic sul pulsante Annulla sottoscrizione.

## Invio di note ad altri utenti

È possibile inviare una nota ad altri utenti facendo clic sull'icona della nota visualizzata accanto al nome di un utente nell'applicazione. La nota viene inviata al Centro messaggi dell'utente.

È possibile utilizzare questa funzione con i campi associati a un nome utente, ad esempio Nome, Proprietario, Creato da e Modificato da. Questi campi vengono visualizzati nelle pagine Dettaglio, negli elenchi e in altri punti dell'applicazione.

Dal Centro messaggi è possibile rispondere alle note di altri utenti.

[È possibile aggiungere record utente alla sezione Record preferita nella barra delle azioni. In questo modo è possibile accedere rapidamente agli utenti ai quali si inviano messaggi con maggiore frequenza.](#)

Per ulteriori informazioni sull'uso del Centro messaggi, vedere Gestione del Centro messaggi (vedere [Utilizzo del Centro messaggi](#) a pagina 47).

### *Per inviare una nota a un altro utente*

**1** Spostare il puntatore sul campo associato al nome utente in modo che appaia l'icona della nota.**2** Fare clic sull'icona della nota.**3** Digitare la nota, quindi fare clic su Salva.

## Utilizzo degli allegati

A seconda delle modalità di configurazione del ruolo utente e dei profili di accesso adottate dell'amministratore dell'azienda, è possibile allegare i file, e in certi casi gli URL, a vari tipi di record. Le istruzioni per allegare i file sono disponibili negli argomenti riportati di seguito.

■ Per istruzioni su come allegare i file e gli URL tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato, vedere [Come allegare file e URL ai record \(a pagina 169\)](#).

■ Per istruzioni su come allegare i file ai record che supportano i campi allegato, vedere [Come allegare i file ai record tramite i campi allegato \(a pagina 173\)](#).

Per visualizzare l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati preconfigurato e l'elenco dei tipi di record che supportano i campi allegato, vedere [Informazioni sugli allegati \(a pagina 167\)](#).

### Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni sugli allegati, vedere i seguenti argomenti:

■ [Informazioni sugli allegati \(a pagina 167\)](#)

■ [Elementi correlati di allegato \(a pagina 172\)](#)

■ [Pagina Elenco allegati \(a pagina 172\)](#)

## Informazioni sugli allegati

A seconda del tipo di record e del modo in cui l'amministratore dell'azienda ha configurato Oracle CRM On Demand, è possibile allegare i file ad alcuni record secondo le seguenti modalità:

- Tramite l'elemento correlato Allegati dei record padre
- Tramite i campi allegato

### Informazioni sull'elemento correlato Allegati

Per determinati tipi di record, l'amministratore dell'azienda può aggiungere l'elemento correlato Allegati preconfigurato al layout della pagina. Sarà quindi possibile collegare più allegati a un record padre. L'allegato collegato a un record padre secondo queste modalità può contenere un file o un URL.

Di seguito vengono elencati i tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati preconfigurato.

- Account
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Oggetti personalizzati 01, 02 e 03
- Rivenditore
- Evento
- Fondo
- Richiesta di fondi
- Nucleo familiare
- Lead
- Opportunità
- Partner
- Iscrizione programma
- Richiesta di servizio
- Soluzione

Gli allegati possono essere collegati anche ai record di avviso e ai record di fase di vendita.

Per informazioni su come allegare i file e gli URL ai record tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato, vedere i seguenti argomenti:

- [Come allegare file e URL ai record \(a pagina 169\)](#)
- [Elementi correlati di allegato \(a pagina 172\)](#)
- [Pagina Elenco allegati \(a pagina 172\)](#)

### Informazioni sui campi allegato

Con i tipi di record seguenti è possibile allegare un singolo file tramite i campi allegato. A seconda delle modalità di configurazione dei layout di pagina adottate dall'amministratore dell'azienda, è possibile che i campi allegato siano disponibili nei tipi di record riportati di seguito.

- Oggetti personalizzati 01, 02, 03, 04 e successivi

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può inoltre configurare i tipi di record Oggetti personalizzati come elementi correlati per altri tipi di record. Se i campi allegato sono disponibili nel tipo di record Oggetto personalizzato correlato, sarà possibile allegare un file a ogni record correlato. Le configurazioni di questo tipo consentono di collegare più file a un solo record padre. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle configurazioni degli allegati \(a pagina 1427\)](#).

- Report audit magazzino
- Transazione campioni
- Firma

Anche i tipi di record seguenti supportano i campi allegato. Questi tipi di record possono tuttavia essere utilizzati solo come elementi correlati come descritto di seguito.

- **Allegato riconoscimento**  
Il tipo di record Allegato riconoscimento può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Riconoscimento.
- **Allegato applicazione**  
Il tipo di record Allegato applicazione può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Applicazione.
- **Allegato piano aziendale**  
Il tipo di record Allegato piano aziendale può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Piano aziendale.
- **Allegato certificazione**  
Il tipo di record Allegato certificazione può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Certificazione.
- **Allegato corso**  
Il tipo di record Allegato corso può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Corso.
- **Allegato esame**  
Il tipo di record Allegato esame può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Esame.
- **Allegato richiesta MDF**  
Il tipo di record Allegato richiesta MDF può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Richiesta MDF.
- **Allegato obiettivo**  
Il tipo di record Allegato obiettivo può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Obiettivo.
- **Allegato programma partner**  
Il tipo di record Allegato programma partner può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Programma partner.
- **Allegato polizza**  
Il tipo di record Allegato polizza può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Polizza.
- **Allegato richiesta prezzi speciali**  
Il tipo di record Allegato richiesta prezzi speciali può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Richiesta prezzi speciali.

Alcuni di questi tipi di record sono specifici di settore o di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e potrebbero non essere disponibili nell'edizione di Oracle CRM On Demand in uso.

Per informazioni su come allegare i file ai record tramite i campi allegato, vedere [Come allegare i file ai record tramite i campi allegato \(a pagina 173\)](#).

## Come allegare file e URL ai record

**NOTA:** questo argomento riguarda esclusivamente gli allegati collegati ai record tramite l'elemento correlato **Allegati preconfigurato**. Per l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato **Allegati preconfigurato**, vedere [Informazioni sugli allegati \(a pagina 167\)](#).

Per i tipi di record che supportano l'elemento correlato **Allegati** è possibile allegare file e URL a un record padre. Dopo aver allegato un file o un URL a un record, è possibile eseguire le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare l'allegato

- Selezionare un allegato diverso
- Aggiornare il contenuto del file allegato e sostituire l'allegato precedente con quello rivisto

Quando si allegano i file ai record sono valide le considerazioni riportate di seguito.

- È possibile caricare i file compressi, compresi quelli con estensione .zip.
- Allo scopo di proteggere i dati e salvaguardare la sicurezza, Oracle CRM On Demand non consente di allegare i file eseguibili con le estensioni .exe e .bat.

**NOTA:** quando fa clic sul nome di un file eseguibile con estensione .exe o .bat, l'utente può scegliere tra eseguire o salvare il file. Per impedire che gli utenti possano eseguire per inavvertenza un file eseguibile direttamente da Oracle CRM On Demand secondo tali modalità, Oracle CRM On Demand non consente di allegare ai record i file con queste estensioni. È tuttavia possibile ovviare al problema assegnando al file un'estensione diversa prima di procedere al caricamento. Se ad esempio si assegna al file l'estensione .txt, l'utente che farà clic sul file non avrà la possibilità di eseguire il file. L'utente dovrà salvare il file nel computer locale, modificare l'estensione impostando l'estensione appropriata per il file eseguibile e quindi eseguire il file eseguibile.

- Un nome file può contenere qualsiasi carattere il cui uso sia supportato per i nomi file nell'ambiente Microsoft Windows.
- Nel caso dei file caricati come allegati a record tramite la sezione di informazioni correlate sull'elemento Allegati preconfigurato, non è possibile caricare due file con lo stesso nome file come allegati al medesimo record padre. Tuttavia, a tutte le fotografie caricate da dispositivi portatili che utilizzano il sistema operativo iOS tali dispositivi portatili assegnano lo stesso nome. Per assicurare l'univocità dei nomi file nell'insieme di allegati collegato a un record padre, Oracle CRM On Demand accoda la data e l'ora correnti al nome file di tutti i file. Ciò significa che, se si carica lo stesso file come allegato più volte da un dispositivo portatile che utilizza il sistema operativo iOS, il file viene aggiunto come allegato ogni volta che lo si carica, ma i nomi file degli allegati in Oracle CRM On Demand sono diversi.
- Ogni file di cui si tenta il caricamento viene sottoposto a scansione alla ricerca di eventuali virus. Se viene rilevato un virus, il file non verrà caricato e verrà visualizzato un messaggio.
- Le dimensioni dei file caricati non devono superare i 20 MB. Se si dispone di un file di grandi dimensioni, prendere in considerazione le seguenti soluzioni:
  - comprimere il file per renderlo più piccolo;
  - suddividere il file in vari file di dimensioni inferiori (e comprimere i file creati se necessario);
  - caricare il file su un server pubblico e indicarne il nome e il percorso invece di allegarlo al record.

### ***Per allegare un file o un URL a un record***

- 1 Selezionare il record a cui allegare il file o l'URL.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati, quindi fare clic su Aggiungi allegati o Aggiungi URL nella barra del titolo.

**NOTA:** se si desidera indirizzare gli utenti a un server pubblico per accedere al file, fare clic su Aggiungi URL anziché su Aggiungi allegato, quindi attenersi alla procedura per l'aggiunta di un allegato URL e non di un allegato file.

- 3 Nella pagina Modifica Allegato, effettuare le seguenti operazioni.
  - Per un allegato file, fare clic sul pulsante Sfoglia accanto al campo File, quindi selezionare il file. A selezione del file avvenuta, per impostazione predefinita il campo Nome allegato mostra il nome del file senza l'estensione. Se si desidera usare un nome diverso come nome visualizzato che identifica l'allegato file, modificare il valore presente nel campo Nome allegato.

**NOTA:** se si sta utilizzando un dispositivo con una versione del sistema operativo iOS supportata per l'uso con Oracle CRM On Demand, è disponibile anche l'opzione di acquisizione di fotografie o video. Le

fotografie e i video, una volta acquisiti, vengono caricati automaticamente in Oracle CRM On Demand come allegati.

- Per un allegato URL, inserire l'indirizzo URL (ad esempio [www.crmondemand.com](http://www.crmondemand.com)) nel campo URL, inserire un nome di visualizzazione che identifichi l'URL nel campo Nome allegato. L'indirizzo URL può contenere al massimo 1999 caratteri.

Se la stringa di testo immessa nel campo URL inizia con <http://> o <https://>, dopo il salvataggio del valore del campo il testo potrebbe essere convertito in modo automatico in un collegamento. Il funzionamento di questo tipo di testo nel campo URL è determinato dalla casella di controllo Converti valori di testo URL in collegamenti nel profilo dell'azienda, come descritto di seguito.

- Se la casella di controllo nel profilo dell'azienda è selezionata, il testo verrà convertito in modo automatico in collegamento dopo il salvataggio del valore del campo.
- Se la casella di controllo non è selezionata, il testo non verrà convertito in collegamento.

**NOTA:** se l'allegato è stato collocato in un server pubblico, immettere il percorso e il nome file nel campo URL utilizzando la direttiva file: come `file://///<nome_computer>/<directory>/<nome_file>`, con 5 barre dopo file:, ad esempio: `file://///scdept/attachments/products.xls`. Per informazioni sul supporto del file system locale e dell'URL del percorso di condivisione nel protocollo file: da parte del browser in uso, fare riferimento alla documentazione del browser.

#### 4 Nella pagina Modifica allegato:

- se si desidera aggiungere un altro allegato dello stesso tipo (file o URL), fare clic su Salva e nuovo;
- se l'aggiunta degli allegati del tipo corrente è terminata, fare clic su Salva.

#### **Per visualizzare un allegato**

- 1 Selezionare il record a cui è allegato il file o l'URL.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati, quindi fare clic su Visualizza nella riga appropriata.

#### **Per selezionare un allegato diverso**

- 1 Selezionare il record a cui è allegato il file o l'URL.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati e fare clic sul collegamento Nome allegato relativo all'allegato che si desidera sostituire.
- 3 Nella pagina Modifica Allegato, effettuare le seguenti operazioni.
  - Per un allegato file, fare clic sul pulsante Sfoglia e selezionare il nuovo file. Dopo la selezione del nuovo file, il campo Nome allegato viene aggiornato in modo automatico per mostrare il nome del nuovo file senza l'estensione. Se necessario, aggiornare il campo Nome allegato.
  - Per un allegato URL, immettere il nuovo indirizzo URL nel campo relativo. Se necessario, aggiornare il campo Nome allegato.
- 4 Nella pagina Modifica allegato, fare clic su Salva.

**SUGGERIMENTO:** per accertarsi di aver immesso le informazioni corrette sull'allegato, fare clic sul collegamento [Indietro](#) per tornare alla pagina dei dettagli di un record originale. Nella sezione Allegati, rivedere il nuovo record allegato.

#### **Per aggiornare un allegato file**

- 1 Aprire l'allegato dal percorso originale, non dall'interno di Oracle CRM On Demand.
- 2 Modificare il file e salvarlo in locale, ad esempio sul disco rigido.

- 3 Accedere a Oracle CRM On Demand.
- 4 Selezionare il record a cui allegare il file aggiornato.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 5 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati, quindi fare clic su Sostituisci nella riga dell'allegato appropriata.
- 6 Nella finestra Sostituire l'allegato, selezionare il file aggiornato, quindi fare clic su Salva.

### Elementi correlati di allegato

**NOTA:** questo argomento riguarda esclusivamente gli allegati collegati ai record tramite l'elemento correlato **Allegati preconfigurato**. Per l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato **Allegati preconfigurato**, vedere [Informazioni sugli allegati \(a pagina 167\)](#).

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per un file o un URL allegato come elemento correlato a un record. Alcuni campi sono disponibili nelle pagine Dettaglio del tipo di record al quale si associa il file, mentre altri sono visualizzati nella pagina Modifica allegato.

Esaminare le informazioni nella tabella riportata di seguito per assicurarsi che il file soddisfi i requisiti di dimensione e tipo definiti.

| Campo                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| File                 | Per un allegato file, questo campo mostra il percorso e il nome del file allegato.                                                                                                                                                                                       |
| Nome allegato        | Il nome che si desidera usare per identificare il file o l'URL. Quando si carica un file come allegato, il campo Nome allegato mostra il nome del file senza l'estensione per impostazione predefinita, ma è possibile modificare il nome.                               |
| Dimensione (in byte) | Per allegato file, indica la dimensione. La dimensione del file deve essere inferiore a 20 megabyte (MB). Se l'allegato è un URL, il campo Dimensione mostra un valore di 2 kilobyte (KB) per impostazione predefinita.                                                  |
| Tipo                 | Per un allegato file, questo campo mostra il tipo del file, ad esempio .doc per un documento di Microsoft Word. Per la protezione e la sicurezza dei dati, l'applicazione non consente di allegare i file con estensione .exe.<br><br>Per un allegato URL, mostra l'URL. |
| URL                  | Per un allegato URL, questo campo contiene l'indirizzo URL completo. L'indirizzo URL può contenere al massimo 1999 caratteri.                                                                                                                                            |
| Creazione di         | L'alias della persona che ha allegato per prima il file al record. Il valore del campo viene generato dal sistema.                                                                                                                                                       |
| Modifica di          | Il nome della persona che aggiorna il record seguito dalla data e l'ora dell'aggiornamento. Il valore del campo viene generato dal sistema.                                                                                                                              |

### Pagina Elenco allegati

**NOTA:** questo argomento riguarda esclusivamente gli allegati collegati ai record tramite l'elemento correlato **Allegati preconfigurato**. Per l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato **Allegati preconfigurato**, vedere [Informazioni sugli allegati \(a pagina 167\)](#).



La pagina Elenco allegati mostra tutti i file e gli URL collegati a un record. Per accedere alla pagina Elenco allegati è possibile fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Allegati del record principale.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i task che è possibile eseguire dalla pagina Elenco allegati.

| Operazione                                                    | Procedura                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allegare un file al record                                    | Nella barra del titolo Allegati fare clic sul pulsante Aggiungi allegato. Fornire le informazioni richieste nella pagina Modifica allegato e salvare il record.                                                 |
| Allegare un URL al record                                     | Nella barra del titolo Allegati fare clic sul pulsante Aggiungi URL. Fornire le informazioni richieste nella pagina Modifica allegato e salvare il record.                                                      |
| Eliminare un allegato                                         | Fare clic sul collegamento Elim. nella riga del record da eliminare. È possibile ripristinare gli elementi eliminati entro 30 giorni.                                                                           |
| Trovare un allegato                                           | Fare clic sull'intestazione della colonna Nome allegato per ordinare i dati. Quindi fare clic su una lettera sulla barra alfabetica. Per i nomi di allegato che iniziano con un numero, fare clic su 0-9.       |
| Scorrere le pagine dell'elenco                                | Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.                 |
| Selezionare un altro allegato per sostituire quello corrente. | Fare clic sul collegamento Sostituisci nella riga del record che si desidera modificare. Selezionare un altro file nella pagina Modifica allegato e salvare il record.                                          |
| Mostrare più o meno record                                    | Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati nella parte inferiore della pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.                                                     |
| Ordinare l'elenco degli allegati                              | Fare clic sull'intestazione di colonna sottolineata in cui si desidera eseguire l'ordinamento. Se l'intestazione di colonna non è sottolineata, l'ordinamento non può essere eseguito per il campo interessato. |
| Visualizzare l'allegato                                       | Fare clic sul collegamento Visualizza nella riga del record da visualizzare. Viene aperto il file oppure si viene spostati all'URL.                                                                             |

## Come allegare i file ai record tramite i campi allegato

I campi allegato sono supportati nei tipi di record Oggetto personalizzato e in certi tipi di record specifici di settore o di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Questi campi consentono di allegare un singolo file a un record. Per l'elenco dei tipi di record che supportano i campi allegato, vedere [Informazioni sugli allegati \(a pagina 167\)](#).

La disponibilità dei campi allegato nei layout di pagina del ruolo utente è determinata dall'amministratore dell'azienda.

Quando si allegano i file ai record sono valide le considerazioni riportate di seguito.

- È possibile caricare i file compressi, compresi quelli con estensione .zip.
- Allo scopo di proteggere i dati e salvaguardare la sicurezza, Oracle CRM On Demand non consente di allegare i file eseguibili con le estensioni .exe e .bat.

**NOTA:** quando fa clic sul nome di un file eseguibile con estensione .exe o .bat, l'utente può scegliere tra eseguire o salvare il file. Per impedire che gli utenti possano eseguire per inavvertenza un file eseguibile direttamente da Oracle CRM On Demand secondo tali modalità, Oracle CRM On Demand non consente di allegare ai record i file con queste estensioni. È tuttavia possibile ovviare al problema assegnando al file un'estensione diversa prima di procedere al caricamento. Se ad esempio si assegna al file l'estensione .txt, l'utente che farà clic sul file non avrà la possibilità di eseguire il file. L'utente dovrà salvare il file nel computer locale, modificare l'estensione impostando l'estensione appropriata per il file eseguibile e quindi eseguire il file eseguibile.

- Un nome file può contenere qualsiasi carattere il cui uso sia supportato per i nomi file nell'ambiente Microsoft Windows.
- Nel caso dei file caricati come allegati a record tramite la sezione di informazioni correlate sull'elemento Allegati preconfigurato, non è possibile caricare due file con lo stesso nome file come allegati al medesimo record padre. Tuttavia, a tutte le fotografie caricate da dispositivi portatili che utilizzano il sistema operativo iOS tali dispositivi portatili assegnano lo stesso nome. Per assicurare l'univocità dei nomi file nell'insieme di allegati collegato a un record padre, Oracle CRM On Demand accoda la data e l'ora correnti al nome file di tutti i file. Ciò significa che, se si carica lo stesso file come allegato più volte da un dispositivo portatile che utilizza il sistema operativo iOS, il file viene aggiunto come allegato ogni volta che lo si carica, ma i nomi file degli allegati in Oracle CRM On Demand sono diversi.
- Ogni file di cui si tenta il caricamento viene sottoposto a scansione alla ricerca di eventuali virus. Se viene rilevato un virus, il file non verrà caricato e verrà visualizzato un messaggio.
- Le dimensioni dei file caricati non devono superare i 20 MB. Se si dispone di un file di grandi dimensioni, prendere in considerazione le seguenti soluzioni:
  - comprimere il file per renderlo più piccolo;
  - suddividere il file in vari file di dimensioni inferiori (e comprimere i file creati se necessario);
  - caricare il file su un server pubblico e indicarne il nome e il percorso invece di allegarlo al record.

La procedura seguente descrive come allegare un file a un record tramite i campi allegato.

### ***Per allegare un file a un record tramite i campi allegato***

- 1 Nel campo Allegato della pagina Modifica del record a cui si desidera allegare il file fare clic sull'icona clip:



- 2 Individuare e selezionare il file da allegare.

**NOTA:** se si sta utilizzando un dispositivo con una versione del sistema operativo iOS supportata per l'uso con Oracle CRM On Demand, è disponibile anche l'opzione di acquisizione di fotografie o video. Le fotografie e i video, una volta acquisiti, vengono caricati automaticamente in Oracle CRM On Demand come allegati.

- 3 Salvare le modifiche.

**NOTA:** a seconda delle modalità di configurazione del layout di pagina adottate dall'amministratore dell'azienda, è possibile che vengano visualizzati i campi Allegato: Nome file e Allegato: Dimensione (in byte). Se sono presenti, vengono popolati in modo automatico con il nome e la dimensione del file al salvataggio del record. Questi campi non sono modificabili.

È possibile rimuovere un file allegato da un record. Tenere tuttavia presente che la rimozione del file ne comporta l'eliminazione dal database di Oracle CRM On Demand senza possibilità di ripristino in Oracle CRM On Demand.

**SUGGERIMENTO:** prima di rimuovere il file dal record, eseguire il download del file nel computer locale o in un altro server e salvare il file.

La procedura seguente descrive come rimuovere un file da un record.

### ***Per rimuovere un file da un record***

- 1 Nella pagina Modifica del record fare clic sull'icona X accanto al campo Allegato.
- 2 Confermare la rimozione del file dal record.

## **Utilizzo di script di valutazione**

Se l'amministratore dell'azienda ha impostato gli script di valutazione, è possibile accedervi per raccogliere informazioni sui clienti e le opportunità di vendita. Le informazioni raccolte possono essere quindi mappate al record padre e usate successivamente nei report e nelle analisi.

L'applicazione consente di accedere a script derivati da questi tipi di record.

- Account (indagini account)
- Attività (valutazioni attività per una visita di vendita, un task o un appuntamento)
- Piano aziendale (valutazioni piano aziendale)
- Contatto (indagini sulla soddisfazione del cliente)
- Lead (script qualificazione lead)
- Obiettivo (valutazioni obiettivo)
- Opportunità (valutazioni opportunità)
- Richieste di servizio (script chiamate e indagini sulla soddisfazione cliente)

L'amministratore dell'azienda può impostare filtri per facilitare l'identificazione della valutazione appropriata per un task. Ad esempio, uno script di valutazione di qualificazione di un lead potrebbe essere impostato con i seguenti filtri:

- Livello account = Oro
- Segmento = Grande
- Regione = Occidentale

Quindi, quando si avvia uno script di valutazione da un record lead con i valori dei campi di filtro corrispondenti, viene elencato lo script di qualificazione del lead corretto. Al termine della valutazione, i dati modificati successivamente nello script del modello dall'amministratore dell'azienda non vengono visualizzati nel record di valutazione completato. L'unica eccezione è rappresentata dai dati nella sezione delle risposte. Quindi, quando si avvia uno script di valutazione da un record lead con i valori dei campi di filtro corrispondenti, viene elencato lo script di qualificazione del lead corretto. Al termine della valutazione, i dati modificati successivamente nello script del modello dall'amministratore dell'azienda non vengono visualizzati nel record di valutazione completato. L'unica eccezione è rappresentata dai dati nella sezione delle risposte, che possono essere modificati in qualsiasi momento dall'amministratore dell'azienda e che vengono visualizzati nella pagina dei dettagli della valutazione quando si utilizzano le risposte nel modello.

**Procedure preliminari.** Per utilizzare gli script di valutazione, il ruolo utente deve essere impostato in modo da consentire l'accesso ai record di valutazione. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie, vedere [Informazioni sugli script di valutazione \(a pagina 1975\)](#).

### ***Per utilizzare uno script di valutazione***

- 1 Selezionare il record.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina dei dettagli di un record, scorrere fino alla sezione script, quindi fare clic su Aggiungi.
- 3 Se necessario, selezionare lo script dalla finestra di ricerca.

Quando un solo script soddisfa i requisiti definiti dall'amministratore dell'azienda, lo script viene aperto automaticamente. In caso contrario, è necessario selezionare lo script appropriato nella finestra di ricerca.

**SUGGERIMENTO:** per trovare lo script appropriato, selezionare un'opzione dall'elenco a discesa, quindi scegliere [Vai](#).

4 Nella pagina degli script, fare le domande al cliente e inserire le informazioni nei campi.

5 Fare clic su Salva.

In base a come l'amministratore dell'azienda ha impostato lo script, possono verificarsi i seguenti eventi:

- Un punteggio viene calcolato e successivamente confrontato con una soglia.
- A seconda se tale punteggio si colloca sopra o sotto la soglia, viene calcolato un risultato.
- Il punteggio, le risposte alle domande e il risultato vengono mappati nuovamente al record principale.
- Viene inserita anche l'ultima data di valutazione.

## Informazioni sull'eliminazione e il ripristino dei record

I record o gli elenchi di record eliminati rimangono memorizzati nell'area Elementi eliminati per 30 giorni. I record o gli elenchi di record eliminati rimangono memorizzati nell'area Elementi eliminati per 30 giorni e durante questo periodo di tempo è possibile ripristinarli. Dopo 30 giorni gli elementi eliminati vengono rimossi definitivamente dal database e non è più possibile ripristinarli. Dopo 30 giorni gli elementi eliminati vengono rimossi definitivamente dal database e non è più possibile ripristinarli.

**NOTA:** per informazioni relative a un elenco dei tipi di record memorizzati nell'area Elementi eliminati, vedere [Oracle Web Services On Demand Guide](#), disponibile nella [libreria della documentazione Oracle CRM On Demand](#) su [Oracle Technology Network](#).

### Tipi di operazioni di eliminazione

Quando si elimina un record, le operazioni di eliminazione eseguite sul record e sui record correlati sono determinate dai tipi di record e dalle relazioni tra i record. Di seguito sono riportati i tipi di operazioni di eliminazione.

- **Eliminazione diretta.** Quando si elimina un record, viene eliminato il record stesso. Questa operazione è denominata *eliminazione diretta*.
- **Cancellazione a cascata.** Quando si elimina un record, vengono eliminati anche tutti i record secondari non di livello superiore del record, quali le note e gli allegati. Questa operazione è denominata *cancellazione in cascata*.

Sono applicabili le eccezioni riportate di seguito.

- La cancellazione in cascata non viene eseguita sui record di storico modifiche quando viene eliminato il relativo record principale.
- La cancellazione in cascata non viene eseguita su un record di indirizzo secondario se si tratta di un indirizzo condiviso.
- **Eliminazione completa.** In alcuni casi, quando si elimina un record, vengono eliminati anche alcuni dei record secondari di livello superiore del record. Questa operazione è denominata *eliminazione completa*. Quando viene eseguita un'eliminazione completa su un record secondario, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Una cancellazione in cascata viene eseguita su tutti i record secondari non di livello superiore del record, ad eccezione dei record di storico modifiche e dei record di indirizzo secondari, se si tratta di indirizzi condivisi.
  - Un'eliminazione completa viene eseguita su alcuni record secondari di livello superiore del record, a seconda dei tipi di record interessati.

La tabella riportata di seguito mostra i tipi di record su cui viene eseguita un'eliminazione completa quando viene eliminato un record principale. Oltre ai tipi di record elencati in questa tabella, tutti gli altri record

secondari di livello superiore del record non vengono modificati quando viene eliminato il relativo record principale.

| Tipo di record principale | Tipi di record su cui viene eseguita un'eliminazione completa                                                       |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asset</li> <li>■ Lead</li> <li>■ Opportunità</li> <li>■ Veicolo</li> </ul> |
| Contatto                  | Lead                                                                                                                |
| Rivenditore               | Veicolo                                                                                                             |
| Opportunità               | Lead                                                                                                                |
| Partner                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lead</li> <li>■ Opportunità</li> </ul>                                     |

Ad esempio, si supponga di avere un account con record annotati secondari, un record Oggetto personalizzato 04 secondario e un record Opportunità secondario. Il record Opportunità secondario dispone di record annotati secondari, un record Oggetto personalizzato 05 secondario e un record Lead secondario. Se si elimina il record dell'account, si verifica quanto riportato di seguito.

- Viene eseguita un'eliminazione diretta sul record dell'account.
- Viene eseguita una cancellazione in cascata sui record annotati secondari dell'account.
- Il record Oggetto personalizzato 04 secondario dell'account non viene modificato poiché il tipo di record Oggetto personalizzato 04 è di livello superiore e non è elencato nella tabella dei tipi di record su cui viene eseguita un'eliminazione completa.
- Viene eseguita un'eliminazione completa sul record dell'opportunità secondaria dell'account.

Quando viene eseguita un'eliminazione completa sull'opportunità secondaria dell'account, i record secondari dell'opportunità vengono trattati come riportato di seguito.

- Viene eseguita una cancellazione in cascata sui record annotati secondari dell'opportunità.
- Il record Oggetto personalizzato 05 secondario dell'opportunità non viene modificato poiché il tipo di record Oggetto personalizzato 05 è di livello superiore e non è elencato nella tabella dei tipi di record su cui viene eseguita un'eliminazione completa.
- Viene eseguita un'eliminazione completa sul record del lead secondario dell'opportunità.

### Informazioni sull'eliminazione delle associazioni dei record

Quando si elimina un record secondario collegato a un altro record (principale), Oracle CRM On Demand non elimina le informazioni di associazione tra i due record. Le informazioni di associazione vengono mantenute in modo che se un record eliminato viene in seguito ripristinato, vengono ripristinate anche le associazioni tra il record eliminato e i record ai quali era collegato in precedenza. Tuttavia, poiché le informazioni di associazione per il record secondario eliminato vengono mantenute nel record principale, le chiamate dei Web Services che eseguono query sul record principale restituiranno le informazioni di associazione.

Pertanto, se si desidera eliminare un record e anche le informazioni di associazione tra questo record e un altro, si consiglia di eliminare prima l'associazione tra i record scollegandoli. Ad esempio, se si dispone d un record di un account collegato al record di un oggetto personalizzato 01 e si desidera eliminare l'account e l'associazione tra l'account e il record dell'oggetto personalizzato 01, scollegare il record dell'account dal record dell'oggetto personalizzato 01 prima di eliminare l'account. Tuttavia, se in seguito si ripristina il record dell'account, la relazione tra tale record e il record dell'oggetto personalizzato 01 non viene ripristinata.

## Informazioni aggiuntive sull'eliminazione dei record

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite informazioni aggiuntive sull'eliminazione dei record.

| Se si elimina      | è necessario sapere che                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account            | Non è possibile eliminare un cliente se è collegato a un'opportunità con una Fase di vendita Chiusa/vinta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Attività           | Gli utenti il cui ruolo prevede il privilegio Elimina qualsiasi attività possono eliminare le attività di cui non sono proprietari o contrassegnate come private. In genere, il privilegio Elimina qualsiasi attività viene concesso solo agli amministratori dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Indirizzo          | <p>Se si ripristina un indirizzo eliminato, è necessario aggiornare le impostazioni di fatturazione e di spedizione poiché quando Oracle CRM On Demand ripristina il record dell'indirizzo, non ripristina i valori originali delle impostazioni dell'indirizzo. È necessario regolare di nuovo questi valori per evitare che vengano creati dati errati.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'eliminazione degli indirizzi condivisi, vedere <a href="#">Eliminazione degli indirizzi condivisi</a> (vedere <a href="#">Eliminazione di indirizzi condivisi</a> a pagina 371).</p> |
| Divisione          | Per informazioni sugli effetti dell'eliminazione delle divisioni, vedere <a href="#">Informazioni sull'unione e sull'eliminazione delle divisioni</a> (a pagina 1236).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Gruppo             | Quando un gruppo viene eliminato, viene rimosso dai record del gruppo il riferimento al gruppo e la proprietà del record torna al dipendente indicato nel campo Proprietario. Se il numero di record coinvolti è elevato, il completamento del processo potrebbe richiedere diverso tempo. Durante questo intervallo di tempo, ai membri del gruppo non sarà consentito creare record.                                                                                                                                                                                                |
| Opportunità        | Non è possibile eliminare un'opportunità in cui il campo Fase di vendita è impostato su Chiusa poiché tali informazioni vengono utilizzate per i report cronologici.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Prodotto           | Non è possibile eliminare un prodotto. Per rimuovere un prodotto dall'elenco di prodotti disponibili che possono essere collegati alle opportunità o agli account come beni, gli amministratori dell'azienda possono deselectare la casella di controllo Ordinabile nella pagina Modifica prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Categoria prodotto | Un utente il cui ruolo include il privilegio di gestione del contenuto può eliminare le categorie di prodotto. Quando una categoria viene eliminata, viene interrotta l'associazione tra il prodotto e la categoria, ma i prodotti vengono mantenuti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Se si elimina | è necessario sapere che                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ruolo         | <p>Un utente il cui ruolo include il privilegio Gestisci ruoli e accesso può eliminare i ruoli.</p> <p>Anziché rimanere memorizzati per 30 giorni, i ruoli eliminati vengono infatti rimossi subito dal sistema e non è possibile ripristinarli.</p> <p>Prima di eliminare un ruolo è necessario assegnare tutti gli utenti ad esso assegnati a un ruolo diverso. In caso contrario, non è possibile eliminare il ruolo.</p>                                                                                                                                                                       |
| Soluzione     | <p>Quando si elimina una soluzione, vengono eliminati anche i record della relativa cronologia. Se si ritiene che una soluzione collegata in un dato momento a una richiesta di servizio non sia più utile, modificarne lo stato su Obsoleto anziché eliminarla. L'azienda potrà così evitare che la soluzione venga utilizzata dal personale del Servizio clienti rimanendo tuttavia salvata a scopo cronologico. Per determinare se la soluzione è stata utilizzata, andare alla pagina Dettagli soluzione e verificare la presenza di record collegati nella sezione Richieste di servizio.</p> |
| Territorio    | <p>Un utente il cui ruolo include il privilegio di gestione dei territori può eliminare i territori. I territori si possono eliminare indipendentemente dal fatto che siano associati ad altri territori, clienti, opportunità e così via.</p> <p>La pagina Dettagli territorio consente all'amministratore dell'azienda di visualizzare se esistono territori secondari. L'amministratore dell'azienda può cercare gli account, le opportunità e così via utilizzando il campo Territorio nei criteri di ricerca per scoprire se il territorio da eliminare è associato a qualche record.</p>     |

**NOTA:** per ulteriori informazioni sui record collegati, vedere [Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità \(a pagina 268\)](#).

### Elementi eliminati

Quando si fa clic sul collegamento globale Elementi eliminati, viene visualizzata la pagina Tutti gli elementi eliminati. Se si dispone del privilegio Recupera tutti i record, è possibile visualizzare tutti gli elementi dell'azienda eliminati.

Il record padre viene visualizzato nell'elenco degli elementi eliminati, ma i record collegati non vengono visualizzati. Un record collegato viene visualizzato come record separato solo se viene eliminato *prima* del record padre.

Ad esempio, se si elimina un account a cui sono collegate tre note, nell'elenco degli elementi eliminati non vengono visualizzati i record annotati. Tuttavia, se una delle note collegate è stata eliminata prima di eliminare il record dell'account, tale nota viene visualizzata nell'elenco degli elementi eliminati come record separato.

Quando si ripristina un record vengono ripristinati anche tutti i record ad esso collegati al momento dell'eliminazione e vengono mantenute tutte le relazioni. È opportuno ripristinare per primo il record originario, poiché se si ripristina per primo un record secondario, viene visualizzato un messaggio di errore.

È possibile utilizzare l'elenco sulla pagina Tutti gli elementi eliminati per consentire di trovare i record eliminati. Quando si seleziona un tipo di record dall'elenco, i record visualizzati includono tutte le note e gli allegati eliminati per record di quel tipo, nonché tutti i record eliminati di quel tipo. Tuttavia, la regola per record collegati resta valida. Note e allegati eliminati con il record padre non vengono visualizzati nell'elenco. Ad esempio, se si



seleziona l'opzione Tutti i clienti nell'elenco, vengono visualizzati tutti gli allegati e le note del cliente eliminati separatamente dal rispettivo record padre, nonché tutti i record cliente eliminati.

**NOTA:** la quantità di dati che le aziende possono memorizzare è limitata. I record memorizzati in Elementi eliminati non vengono presi in considerazione per la definizione del limite di memorizzazione su disco totale dell'azienda.

### Informazioni sugli ID riga per gli elementi eliminati

Quando si elimina un record, all'elemento eliminato viene assegnato un ID riga diverso dall'ID riga del record originale. Tuttavia, quando si ripristina il record, l'ID riga originale del record viene ripristinato. Se si seleziona l'opzione che consente di esportare tutti i campi durante l'esportazione di un elenco di elementi eliminati, i dati esportati per ciascun elemento eliminato includono sia l'ID riga assegnato all'elemento eliminato sia l'ID riga originale del record. Per ulteriori informazioni sull'esportazione degli elenchi di record, vedere [Esportazione di record in elenchi](#) a pagina 149).

### Argomento correlato

Per istruzioni sull'eliminazione e il ripristino dei record, vedere l'argomento riportato di seguito.

- [Eliminazione e ripristino dei record \(a pagina 180\)](#)

## Eliminazione e ripristino dei record

È possibile eliminare un record se il livello di accesso ad esso lo consente. A seconda dei privilegi abilitati per il proprio ruolo utente, è inoltre possibile eseguire tutti task riportati di seguito o solo alcuni di essi.

- Eliminazione di un elenco di record.
- Ripristino di singoli record eliminati da altri utenti.
- Ripristino di un elenco di record eliminato personalmente.
- Ripristino di un elenco di record eliminato da un altro utente.

**ATTENZIONE:** quando si elimina un record, è possibile che vengano eliminati anche alcuni o tutti i record ad esso collegati.

**Procedure preliminari.** Si consiglia di leggere l'argomento [Informazioni sull'eliminazione e il ripristino dei record \(a pagina 176\)](#), in cui sono fornite informazioni sui record collegati che vengono eliminati quando viene eliminato un record principale e altre informazioni sull'eliminazione e sul ripristino dei record.

### Eliminazione di singoli record

La procedura riportata di seguito descrive come eliminare un record da una pagina Dettagli di un record.

#### *Per eliminare un record dalla pagina dei dettagli di un record*

- Nella pagina dei dettagli di un record, fare clic su Elimina.

**NOTA:** se si accede alla pagina dei dettagli di un record mediante espansione da una pagina Elenco o da un elenco di record correlati di un record principale, dopo l'eliminazione del record Oracle CRM On Demand torna alla pagina in cui è stata effettuata l'espansione.

La procedura riportata di seguito descrive come eliminare un record da un elenco di record.

#### *Per eliminare un record da un elenco di record*

- Nella riga corrispondente al record da eliminare, scegliere Elimina dal menu a livello di record.

### Eliminazione di elenchi di record



Numerosi tipi di record di livello superiore supportano la funzione di eliminazione batch, che consente di eliminare contemporaneamente più record da una pagina Elenco. La procedura riportata di seguito descrive come eliminare un elenco di record.

**NOTA:** alcuni tipi di record specifici di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, compresi i tipi di record Risposta messaggio, Piano messaggistica, Elemento piano messaggistica, Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica, Report revisione magazzino, Periodo magazzino, Dichiarazione di non responsabilità campione, Transazione campioni e Elemento transazione, non supportano la funzione di eliminazione batch.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di eliminazione e ripristino in batch.

### ***Per eliminare un elenco di record***

- 1 Aprire l'elenco di record da eliminare.

**SUGGERIMENTO:** esportare l'elenco prima di eliminarlo. L'esportazione dell'elenco consente di importare i dati in Oracle CRM On Demand se alcuni record vengono eliminati per errore.

- 2 Nella pagina Elenco del record, fare clic sul pulsante Menu e selezionare Eliminazione batch.
- 3 Fare clic su OK per confermare e proseguire.

Viene visualizzata la pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch. La richiesta è visualizzata nella sezione Richieste attive della pagina. Una volta preparata la richiesta, Oracle CRM On Demand invia un'e-mail e l'opzione Continuare diventa disponibile nel menu a livello di record della richiesta nella pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch. Se necessario, è possibile uscire dalla pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch e farvi ritorno successivamente per completare l'eliminazione dell'elenco di record. È possibile tornare alla pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch in qualsiasi momento facendo clic sul collegamento globale Amministrazione e quindi sul collegamento Coda di eliminazione e ripristino in batch nella home page Amministrazione.

- 4 Nella sezione Richieste attive della pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch, fare clic su Continuare nel menu di livello record per la richiesta sottomessa.

**NOTA:** se non si fa clic su Continuare, i record non vengono eliminati.

- 5 Fare clic su OK per confermare e proseguire.

Al termine dell'operazione, si riceve un'e-mail da Oracle CRM On Demand.

- 6 Per rivedere il file di log dell'operazione, nella voce relativa alla richiesta della sezione Richieste elaborate della pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch, fare clic su Visualizza log eliminazione.

### ***Ripristino di singoli record***

È possibile ripristinare qualsiasi record eliminato in precedenza. Se il proprio ruolo include il privilegio Recupera tutti i record, è inoltre possibile visualizzare i record eliminati da altri utenti nell'area Elementi eliminati e ripristinarli. La procedura riportata di seguito descrive come ripristinare un singolo record.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario abilitare il collegamento globale Elementi eliminati per il tema.

### ***Per ripristinare un singolo record, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Fare clic sul collegamento globale Elementi eliminati.
- 2 Fare clic su Ripristina nella riga del record.

**NOTA:** il record eliminato viene conservato per 30 giorni nell'area Elementi eliminati. Durante questo periodo di tempo, il record può essere ripristinato. Dopo 30 giorni, il record eliminato viene rimosso definitivamente e non può essere più recuperato. Per ulteriori informazioni sull'area Elementi eliminati, vedere [Informazioni sull'eliminazione e il ripristino dei record \(a pagina 176\)](#).

## Ripristino degli elenchi di record eliminati

Dopo l'eliminazione di un elenco di record tramite l'opzione Eliminazione in batch di una pagina Elenco, è possibile ripristinare contemporaneamente tutti i record dell'elenco. In modo analogo, se si è eliminato un elenco di record tramite Web Service e impostato su true l'elemento AvailableForBatchRestore nella richiesta, sarà possibile ripristinare l'elenco dei record. Se una richiesta Web Service elimina i record figlio oltre ai record padre, esisteranno record di richiesta distinti per ogni tipo di record, pertanto sarà necessario ripristinare separatamente l'elenco dei record figlio e l'elenco dei record padre.

Se il proprio ruolo include il privilegio Recupera tutti i record, è inoltre possibile ripristinare gli elenchi di record eliminati da altri utenti.

Il campo Canale nel record della richiesta di eliminazione indica se l'operazione di eliminazione è stata eseguita in modo interattivo (ovvero, tramite una finestra del browser) o tramite Web Service.

La procedura riportata di seguito descrive come ripristinare un elenco di record eliminato.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di eliminazione e ripristino in batch.

### ***Per ripristinare un elenco di record eliminato, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Andare alla pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch in uno dei seguenti modi:
  - Fare clic sul collegamento globale Amministrazione, quindi su Coda di eliminazione e ripristino in batch.
  - In qualsiasi pagina di elenco di record, fare clic sul pulsante Menu e selezionare Ripristino in batch.
  - Fare clic sul collegamento globale Elementi eliminati, quindi fare clic sul pulsante Menu nella pagina Elementi eliminati e selezionare Ripristino in batch.
- 2 Nella sezione Richieste elaborate della pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch, trovare la richiesta di eliminazione in batch per l'elenco che si desidera ripristinare.

**NOTA:** l'elenco di record eliminato viene conservato per 30 giorni nell'area Elementi eliminati. I record o gli elenchi di record eliminati rimangono memorizzati nell'area Elementi eliminati per 30 giorni e durante questo periodo di tempo è possibile ripristinarli. Dopo 30 giorni gli elementi eliminati vengono rimossi definitivamente dal database e non è più possibile ripristinarli. Dopo 30 giorni, i record eliminati vengono rimossi definitivamente e non possono essere più recuperati. Per ulteriori informazioni sull'area Elementi eliminati, vedere [Informazioni sull'eliminazione e il ripristino dei record \(a pagina 176\)](#).

**SUGGERIMENTO:** Se una richiesta elaborata non viene visualizzata nella pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch, è possibile espandere l'elenco delle richieste facendo clic su [Mostra elenco completo](#).

- 3 Selezionare Ripristina nel menu di livello record per la richiesta.  
La richiesta di eliminazione in batch viene spostata dall'elenco delle richieste elaborate alla sezione Richieste attive della pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch. Una volta preparata la richiesta, Oracle CRM On Demand invia un'e-mail e l'opzione Continuare diventa disponibile nel menu a livello di record della richiesta nella pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch. Se necessario, è possibile uscire dalla pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch e farvi ritorno successivamente per completare il ripristino dell'elenco di record. È possibile tornare alla pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch in qualsiasi momento facendo clic sul collegamento globale Amministrazione e quindi sul collegamento Coda di eliminazione e ripristino in batch nella home page Amministrazione.
- 4 Nella sezione Richieste attive della pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch, fare clic su Continuare nel menu di livello record per la richiesta sottomessa.  
**NOTA:** se non si fa clic su Continuare, i record non verranno ripristinati.
- 5 Fare clic su OK per confermare e proseguire.  
Al termine dell'operazione, si riceve un'e-mail da Oracle CRM On Demand.

- 6 Per rivedere il file di log dell'operazione, nella voce relativa alla richiesta della sezione Richieste elaborate della pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch, fare clic su Visualizza log ripristino.

## Visualizzazione dello storico modifiche per i record

Nei tipi di record che supportano gli storici modifiche, è possibile visualizzare lo storico modifiche che tiene traccia delle modifiche apportate ai campi controllati di un record.

A seconda del modo in cui l'amministratore dell'azienda configura lo storico modifiche per il tipo di record, nello storico modifiche possono essere visualizzati anche gli elementi seguenti:

- una voce per la creazione del record;
- se il record è stato eliminato o ripristinato, una voce per ciascuna di queste azioni.

**NOTA:** un record eliminato ma non ripristinato non è più accessibile, pertanto è impossibile visualizzare i dettagli dell'azione di eliminazione nelle informazioni dello storico modifiche correlato. Una voce corrispondente all'azione di eliminazione esiste tuttavia nello storico modifiche principale a livello aziendale. Se in seguito il record viene ripristinato, esisterà una voce per l'azione di eliminazione e una voce per l'azione di ripristino sia nello storico modifiche principale a livello aziendale che nelle informazioni dello storico modifiche nel record. Per visualizzare lo storico modifiche principale a livello aziendale, il proprio ruolo utente deve disporre del privilegio Accedi a Storico modifiche principale e Verifica configurazione amministrazione.

Per le modifiche apportate ai record, lo storico modifiche mostra i valori vecchi e nuovi dei campi, oltre alla data e all'ora e al nome dell'utente che ha effettuato la modifica. L'amministratore dell'azienda determina gli eventuali campi da controllare. Per ulteriori informazioni sui tipi di record che supportano gli storici modifiche e l'elenco dei campi sottoposti a verifica per impostazione predefinita, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche \(a pagina 1372\)](#).

**Procedure preliminari.** Per consentire la visualizzazione dello storico modifiche in un tipo di record, l'amministratore dell'azienda deve assicurarsi che i layout di pagina per il ruolo dell'utente siano configurati in modo da includere l'elemento correlato Storico modifiche nel layout della pagina Dettaglio del tipo di record principale. L'amministratore deve inoltre concedere l'accesso di sola lettura all'elemento correlato Storico modifiche nel tipo di record principale. Se l'elemento correlato Storico modifiche non è visibile nella pagina Dettaglio del record dopo che l'amministratore ha completato la configurazione, fare clic sul collegamento Modifica layout nella pagina dei dettagli di un record e aggiungere Storico modifiche come sezione Informazioni correlate. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei layout delle pagine Dettaglio, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio \(a pagina 795\)](#).

**NOTA:** i tipi di record Invitato ed Evento lead sono tipi di record figli del tipo di record Evento. Per abilitare l'utente alla visualizzazione dell'audit trail per i tipi di record Invitato ed Evento lead, l'amministratore deve configurare i layout delle pagine Invitato ed Evento lead in modo da includere la sezione di informazioni correlate Audit trail tramite le pagine Personalizzazione applicazioni per il tipo di record Evento. Per consentire agli utenti di visualizzare l'audit trail per i record Invitato ed Evento lead, l'amministratore deve fornire agli utenti l'accesso in sola lettura agli elementi correlati Audit trail invitato e Audit trail evento lead per il tipo di record padre Evento.

### Per visualizzare lo storico modifiche per un record

- Nella pagina dei dettagli di un record scorrere fino alla sezione Informazioni correlate Storico modifiche. Ogni riga mostra la data di aggiornamento del record e l'autore dell'aggiornamento. Vengono inoltre mostrati i valori nuovo e vecchio del campo controllato modificato.

**NOTA:** ogni record dello storico modifiche mostra soltanto i dettagli relativi a una modifica per un unico campo. I record dello storico modifiche vengono mostrati solo per i campi controllati. Inoltre, i record dello storico modifiche vengono mostrati solo per i campi sottoposti a verifica. Pertanto, se un utente salva un record dopo aver modificato due campi, ma uno solo di tali campi è sottoposto a verifica, il record dello storico modifiche verrà visualizzato soltanto per la modifica apportata al campo sottoposto a verifica: i dettagli relativi alla modifica apportata all'altro campo non verranno visualizzati.

## Informazioni sui duplicati quando si creano i record

Per numerosi tipi di record, Oracle CRM On Demand genera un messaggio di avvertenza se il record che si desidera creare esiste già. Il record esistente può risiedere nei record correnti dell'azienda. Se viene visualizzato un messaggio di errore di record duplicato, annullare la creazione del record, quindi trovare e aggiornare il record esistente.

Per i tipi di record riportati di seguito, Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di duplicati quando si crea un nuovo record tramite l'interfaccia utente.

- Attività
- Fatturato account
- Valutazione
- Contatto
- Fatturato contatto
- Oggetti personalizzati 01, 02, 03, 04 e successivi
- Fatturato prodotto registrazione operazione
- Nucleo familiare
- Lead
- Nota
- Fatturato prodotto opportunità
- Ordine
- Elemento ordine
- Dichiarazione di non responsabilità campione

**NOTA:** può essere attiva una sola dichiarazione di non responsabilità campione alla volta con il tipo impostato su Globale e una sola dichiarazione di non responsabilità campione alla volta con il tipo impostato su Multilingue per qualsiasi paese.

- Richiesta campione
- Elemento richiesta campione
- Prodotto a prezzi speciali
- Richiesta prezzi speciali

**NOTA:** prima di aggiungere un nuovo record, effettuare una ricerca nell'elenco dei record per assicurarsi che non esista già.

Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i campi utilizzati per determinare se un record è un duplicato quando il record viene creato tramite l'interfaccia utente.

**NOTA:** per informazioni sulla duplicazione dei record nel corso dell'importazione, vedere [Informazioni su duplicati di record e ID esterni \(a pagina 1727\)](#).

| I record di questo tipo | sono duplicati se tutti questi campi corrispondono |
|-------------------------|----------------------------------------------------|
| Account                 | Nome cliente e Ubicazione                          |
| Concorrente account     | Nome concorrente                                   |
| Partner account         | Nome partner                                       |
| Indirizzo               | Nome indirizzo                                     |

| I record di questo tipo | sono duplicati se tutti questi campi corrispondono                                                                                                                         |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatto appuntamento   | Nome contatto                                                                                                                                                              |
| Utente appuntamento     | Nome utente                                                                                                                                                                |
| Allegati                | Nome file                                                                                                                                                                  |
| Piano aziendale         | Nome, tipo, stato e periodo piano                                                                                                                                          |
| Campagna                | Codice origine                                                                                                                                                             |
| Destinatario campagna   | Contatto                                                                                                                                                                   |
| Divisione               | Nome divisione                                                                                                                                                             |
| Evento                  | Data fine e Nome                                                                                                                                                           |
| Obiettivo               | Nome, tipo, stato e periodo obiettivo                                                                                                                                      |
| Opportunità             | Nome opportunità, Account e ID contatto principale<br><b>NOTA:</b> l'ID contatto principale è l'ID del contatto selezionato nel campo <b>Cognome contatto principale</b> . |
| Concorrente opportunità | Nome concorrente                                                                                                                                                           |
| Partner opportunità     | Nome partner                                                                                                                                                               |
| Account piano           | Nome account e piano aziendale                                                                                                                                             |
| Contatto piano          | Nome contatto e piano aziendale                                                                                                                                            |
| Opportunità piano       | Piano aziendale e opportunità                                                                                                                                              |
| Prodotto                | Nome prodotto                                                                                                                                                              |
| Categoria prodotto      | Nome categoria                                                                                                                                                             |
| Richiesta di servizio   | Numero servizio<br><b>NOTA:</b> il numero di servizio viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand.                                                           |
| Social media            | ID univoco<br><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand imposta automaticamente il campo ID univoco sull'ID riga del record.                                                       |
| Profilo sociale         | Autore, community e contatto                                                                                                                                               |

| I record di questo tipo                | sono duplicati se tutti questi campi corrispondono                                                                  |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Soluzione                              | Titolo                                                                                                              |
| Contatto task                          | Nome contatto                                                                                                       |
| Utente task                            | Nome utente                                                                                                         |
| Team                                   | Nome utente                                                                                                         |
| Utente                                 | ID utente e ID accesso azienda                                                                                      |
| <b>Partner Relationship Management</b> |                                                                                                                     |
| Riconoscimento                         | Nome riconoscimento                                                                                                 |
| Richiesta di riconoscimento            | Nome riconoscimento, Nome partner e Data di richiesta                                                               |
| Richiesta                              | ID richiesta<br><b>NOTA:</b> l'ID richiesta viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand.              |
| Certificazione                         | Nome certificazione                                                                                                 |
| Richiesta di certificazione            | Nome certificazione, Nome contatto e Data di richiesta                                                              |
| Corso                                  | Nome corso                                                                                                          |
| Iscrizione al corso                    | Nome corso, Nome candidato e Data iscrizione                                                                        |
| Registrazione operazione               | Nome e partner principale                                                                                           |
| Esame                                  | Nome esame                                                                                                          |
| Registrazione a esame                  | Nome esame, Nome candidato, Proprietario e Data esame                                                               |
| Fondo                                  | ID fondo<br><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand imposta in modo automatico il campo ID fondo sull'ID riga del record. |
| Richiesta di fondi                     | Nome richiesta e Data di richiesta                                                                                  |
| Richiesta MDF                          | Nome richiesta e Data di richiesta                                                                                  |
| Partner                                | Nome e Ubicazione partner                                                                                           |
| Programma partner                      | Nome programma partner                                                                                              |

| I record di questo tipo                                  | sono duplicati se tutti questi campi corrispondono                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Listino prezzi                                           | Nome e Tipo di listino prezzi                                                                                                                                                                                               |
| Elemento listino prezzi                                  | Listino prezzi, Prodotto e Tipo                                                                                                                                                                                             |
| <b>Life Sciences</b>                                     |                                                                                                                                                                                                                             |
| Allocazione                                              | Tipo di allocazione, Campione e Proprietario                                                                                                                                                                                |
| Prodotto bloccato                                        | Prodotto, Contatto                                                                                                                                                                                                          |
| Orario migliore contatto                                 | Giorno, Ora inizio, Ora fine, Indirizzo e Nome completo contatto                                                                                                                                                            |
| Licenze stato contatto                                   | Numero licenza e Nome completo contatto                                                                                                                                                                                     |
| Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) | Nome contatto, Nome prodotto, Tipo di allocazione e Data di inizio                                                                                                                                                          |
| Report audit magazzino                                   | Tipo, Stato, Motivo, Data completamento, Periodo magazzino e ID accesso utente proprietario                                                                                                                                 |
| Periodo magazzino                                        | Data inizio, Attivo, Riconciliato e Proprietario                                                                                                                                                                            |
| Risposta messaggio                                       | Risposta, Ora fine, Ora inizio, Numero di sequenza, Follow-up e ID soluzione                                                                                                                                                |
| Piano messaggistica                                      | Nome, Dichiarazione di non responsabilità obbligatoria, Sequenza blocco, Consenti follow-up, Stato, Tipo, Nome prodotto e Proprietario                                                                                      |
| Elemento piano messaggistica                             | Messaggio dichiarazione di non responsabilità, Numero di sequenza, Tipo, Piano messaggistica principale e Nome soluzione                                                                                                    |
| Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica      | Tipo, Elemento MP principale e Nome soluzione                                                                                                                                                                               |
| Prodotto in dettaglio                                    | Nome prodotto ed elenco di selezione Indicazione oppure Nome prodotto con selezione Prodotto-Indicazione                                                                                                                    |
| Indicazione prodotto                                     | Nome indicazione e nome prodotto                                                                                                                                                                                            |
| Articolo in promozione lasciato                          | Prodotto                                                                                                                                                                                                                    |
| Dichiarazione di non responsabilità correlata            | Lingua e ID riga della dichiarazione di non responsabilità campione<br><b>NOTA:</b> l'ID riga della dichiarazione di non responsabilità campione viene preso dalla dichiarazione di non responsabilità campione principale. |

| I record di questo tipo          | sono duplicati se tutti questi campi corrispondono                                                                                                              |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campione lasciato                | Prodotto, con nessun lotto campione o con lo stesso lotto campione<br><b>NOTA:</b> i prodotti con numeri di lotti campione diversi vengono considerati univoci. |
| Magazzino campioni               | Periodo magazzino e Campione                                                                                                                                    |
| Lotto campione                   | Lotto n. e Campione                                                                                                                                             |
| Transazione campioni             | Nome, Data e Tipo                                                                                                                                               |
| Firma                            | Controllo firma e Attività                                                                                                                                      |
| Elemento transazione             | Numero riga, N. transazione e Campione                                                                                                                          |
| <b>Gestione dei beni</b>         |                                                                                                                                                                 |
| Conto finanziario                | Conto finanziario                                                                                                                                               |
| Titolare conto finanziario       | Account aziendale, Nome titolare conto finanziario, Conto finanziario e Ruolo                                                                                   |
| Partecipazione conto finanziario | Conto finanziario, Prodotto finanziario e Nome partecipazioni conto finanziario                                                                                 |
| Piano finanziario                | Conto finanziario, Nome piano finanziario e Tipo                                                                                                                |
| Prodotto finanziario             | Nome prodotto finanziario                                                                                                                                       |
| Transazione finanziaria          | Conto finanziario, Prodotto finanziario e ID transazione                                                                                                        |
| Portafoglio                      | Numero conto e Prodotto                                                                                                                                         |
| <b>Assicurazione</b>             |                                                                                                                                                                 |
| Profilo broker                   | Partner, Anno profilo broker e Nome profilo broker                                                                                                              |
| Richiesta                        | Numero richiesta e Polizza                                                                                                                                      |
| Copertura                        | Nome copertura, Copertura e Polizza                                                                                                                             |
| Danno                            | Numero richiesta, Proprietà assicurazione e Nome danno                                                                                                          |
| Proprietà assicurazione          | Tipo, Polizza e Numero di sequenza                                                                                                                              |
| Parte coinvolta                  | Numero richiesta, Contatto e Ruolo                                                                                                                              |



| I record di questo tipo  | sono duplicati se tutti questi campi corrispondono                                                                         |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Polizza                  | Numero polizza                                                                                                             |
| Titolare polizza         | Polizza, Ruolo                                                                                                             |
| <b>Trasporti</b>         |                                                                                                                            |
| Rivenditore              | Nome                                                                                                                       |
| Informazioni finanziarie | N. finanziamento<br><b>NOTA:</b> il N. finanziamento viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand.            |
| Marca                    | Marca                                                                                                                      |
| Cronologia delle vendite | Numero vendite<br><b>NOTA:</b> il N. cronologia delle vendite viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand.   |
| Ore di vendita           | Giorno e Orario apertura                                                                                                   |
| Cronologia servizio      | N. cronologia servizio<br><b>NOTA:</b> il N. cronologia servizi viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand. |
| Orario di servizio       | Giorno e Orario apertura                                                                                                   |
| Territorio               | Nome                                                                                                                       |
| Veicolo                  | N. identificazione veicolo                                                                                                 |
| Contatto veicolo         | Nome utente                                                                                                                |

## Stampa delle informazioni visualizzate nelle pagine

In tutte le pagine, ad eccezione delle pagine Modifica, è possibile stampare le informazioni visualizzate. Quando si stampa una pagina, gli elementi di interfaccia estranei e i collegamenti vengono esclusi. Durante la stampa delle informazioni visualizzate in una pagina, tenere presente quanto riportato di seguito.

- Se le sezioni di informazioni correlate nella pagina di dettaglio di un record vengono visualizzate come schede, solo la sezione di informazioni correlate aperta viene inclusa nella pagina di dettaglio stampata. La sezione di informazioni correlate aperta appare sulla pagina stampata come un elenco, senza l'immagine della scheda.
- Quando si stampa una pagina Elenco del record, nella pagina Elenco stampata vengono mostrati solo i record visualizzati nella pagina, anche se l'elenco contiene un numero di record maggiore. Il numero di record che è possibile visualizzare in una pagina Elenco è limitato a 100. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dei record nella pagine Elenco, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#).

**Per stampare le informazioni visualizzate nella pagina**

- 1 Fare clic sul collegamento Versione per la stampa.  
Viene visualizzata un'altra pagina in cui è illustrata la pagina per la stampa.
- 2 Nella pagina, fare clic sul collegamento Stampa.
- 3 Nella finestra Stampa impostare le preferenze della stampante in uso in modo che stampi la pagina in modalità orizzontale.  
L'uso della modalità orizzontale consente di ottimizzare l'aspetto di dati sulla pagina stampata.
- 4 Seguire le istruzioni visualizzate per stampare la pagina.

## Visualizzazione delle informazioni sul servizio di Oracle CRM On Demand

La pagina Informazioni servizio fornisce informazioni sulle sessioni di manutenzione pianificate e recenti per l'ambiente temporaneo e di produzione di Oracle CRM On Demand. L'*ambiente di produzione* è l'ambiente in cui l'azienda esegue le proprie attività in Oracle CRM On Demand. L'*ambiente temporaneo* è, in genere, una copia dell'ambiente di produzione che può essere utilizzata per effettuare test, ad esempio per collaudare modifiche di configurazione o patch prima di applicarle all'ambiente di produzione.

La pagina Informazioni servizio fornisce anche informazioni sulla disponibilità dell'ambiente di produzione di Oracle CRM On Demand negli ultimi mesi.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come visualizzare le informazioni sul servizio di Oracle CRM On Demand.

**Per visualizzare le informazioni sul servizio di Oracle CRM On Demand**

- Scorrere fino alla parte inferiore di qualsiasi pagina in Oracle CRM On Demand e fare clic su Informazioni servizio per aprire la pagina corrispondente.

Nella sezione Informazioni versione della pagina Informazioni servizio vengono visualizzati i dettagli del livello della versione, le patch e altri elementi applicabili all'ambiente di Oracle CRM On Demand al quale si ha attualmente accesso. Le informazioni vengono utilizzate da Oracle per la risoluzione dei problemi. È possibile che queste informazioni vengano richieste se si contatta Oracle per assistenza.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni visualizzate nella sezione Informazioni disponibilità produzione della pagina.

| Campo             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mese              | Il mese del calendario per il quale vengono fornite le informazioni sulla disponibilità.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Disponibilità (%) | La percentuale di tempo durante il mese specificato in cui l'ambiente di produzione di Oracle CRM On Demand è stato disponibile.<br><br><b>NOTA:</b> le informazioni sulla disponibilità vengono fornite a circa metà del mese per il mese del calendario precedente. In rare occasioni, una volta fornite, le informazioni sulla disponibilità possono essere modificate. |

Nella pagina Informazioni servizio, le informazioni sul programma di manutenzione per l'ambiente di produzione e quello temporaneo vengono visualizzate in due sezioni separate.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte alcune informazioni visualizzate nelle sezioni di programma di manutenzione della pagina.

| Campo                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di manutenzione      | La data della sessione di manutenzione. Le date nel futuro indicano le sessioni di manutenzione pianificate e sono soggette a modifica.                                                                                                                          |
| Ora di inizio stimata     | L'ora stimata per l'inizio della sessione. L'ora viene mostrata nel fuso orario locale.                                                                                                                                                                          |
| Durata stimata (ore)      | La stima della durata della sessione espressa in ore.                                                                                                                                                                                                            |
| Tipo di manutenzione      | Il tipo di manutenzione che è stato o verrà eseguito, ad esempio manutenzione standard o installazione di patch.<br><br><b>NOTA:</b> se la data per la sessione di manutenzione è nel futuro, le informazioni sul tipo di manutenzione sono soggette a modifica. |
| Data ultimo aggiornamento | La data dell'ultimo aggiornamento apportato alla pagina Informazioni servizio.                                                                                                                                                                                   |

**NOTA:** dalla pagina Informazioni servizio, un collegamento Diagnostica fornisce accesso alle informazioni di diagnostica. Per motivi di sicurezza, le informazioni sono cifrate. Se si contatta Oracle per assistenza, è possibile che venga richiesto di fare clic sul collegamento Diagnostica e di inviare le informazioni cifrate all'Oracle CRM On Demand Customer Care.

Dalla pagina Informazioni servizio è anche possibile accedere alla documentazione relativa alle release. Per ulteriori informazioni, vedere [Accesso alla documentazione relativa alle release di Oracle CRM On Demand \(a pagina 191\)](#).

## Accesso alla documentazione relativa alle release di Oracle CRM On Demand

È possibile accedere alla documentazione relativa alle release di Oracle CRM On Demand dalla pagina Informazioni servizio di Oracle CRM On Demand. La documentazione relativa alle release include un insieme di note di rilascio, la guida di anteprima dell'amministratore e i collegamenti ai corsi per il trasferimento delle informazioni, nonché le guide alla configurazione, le guide all'amministrazione, le guide ai Web Service e altre guide.

### *Per accedere alla documentazione relativa alle release di Oracle CRM On Demand*

- 1 Scorrere fino alla parte inferiore di qualsiasi pagina in Oracle CRM On Demand e fare clic su Informazioni servizio.
- 2 Nella barra del titolo della pagina Informazioni servizio, fare clic su Documentazione sulle release.  
La pagina Documentazione di Oracle CRM On Demand viene visualizzata in una finestra distinta, in cui è possibile accedere alla documentazione relativa a varie release di Oracle CRM On Demand. È inoltre possibile scaricare facoltativamente un file compresso contenente tutta la documentazione relativa a una release.

## Informazioni sull'abilitazione e la disabilitazione del codice personalizzato e dell'indicatore del codice personalizzato

L'azienda può aggiungere codice personalizzato alle pagine in Oracle CRM On Demand. L'amministratore, ad esempio, può creare applet Web contenenti codice personalizzato e incorporarle nelle home page, nelle pagine

Dettaglio e nella barra delle azioni. L'amministratore può anche aggiungere intestazioni HTML personalizzate per le pagine in Oracle CRM On Demand, ad esempio per aggiungere un pulsante personalizzato a una pagina Dettaglio del record.

Se si verifica un problema tecnico durante l'uso di Oracle CRM On Demand, è possibile disabilitare tutto il codice personalizzato per facilitare la risoluzione del problema. Se il problema non si verifica più quando il codice personalizzato è disabilitato, è probabile che il codice personalizzato sia la causa del problema. Inoltre, se si contatta Oracle per richiedere assistenza, è possibile che venga richiesto di disabilitare tutto il codice personalizzato per facilitare la risoluzione del problema.

Il campo Abilitazione codice personalizzato nel proprio profilo personale consente di disabilitare tutto il codice personalizzato nelle pagine a cui si accede in Oracle CRM On Demand e anche di abilitare l'indicatore del codice personalizzato. Quando l'indicatore del codice personalizzato è abilitato, nella parte inferiore di ogni pagina a cui l'utente accede in Oracle CRM On Demand viene visualizzato uno dei seguenti messaggi:

- **Codice personalizzato attivo.** Il codice personalizzato viene rilevato ed è attivo nella pagina corrente.
- **Codice personalizzato non rilevato.** Nella pagina corrente non viene rilevato alcun codice personalizzato.
- **Codice personalizzato disabilitato.** Il codice personalizzato viene rilevato per la pagina corrente, ma è disabilitato.

Nel campo Abilitazione codice personalizzato del proprio profilo utente sono disponibili le seguenti opzioni:

- **Abilitato.** Si tratta dell'impostazione predefinita nell'applicazione standard. Quando questa opzione è selezionata, tutto il codice personalizzato disponibile nelle pagine in Oracle CRM On Demand è abilitato, mentre l'indicatore del codice personalizzato non è abilitato.
- **Abilitato con indicatore.** Quando questa opzione è selezionata, tutto il codice personalizzato disponibile nelle pagine in Oracle CRM On Demand è abilitato. Inoltre, l'indicatore del codice personalizzato è abilitato.
- **Disabilitato con indicatore.** Quando questa opzione è selezionata, tutto il codice personalizzato disponibile nelle pagine in Oracle CRM On Demand è disabilitato. Inoltre, l'indicatore del codice personalizzato è abilitato.

**NOTA:** se l'opzione Disabilitato con indicatore è selezionata, i report e i dashboard incorporati nelle applet Web personalizzate non vengono eseguiti per l'utente.

**NOTA:** la modifica del valore nel campo Abilitazione codice personalizzato nel profilo dell'utente corrente non incide sul comportamento del codice personalizzato né su quello dell'indicatore del codice personalizzato di nessun altro utente. Se il campo Abilitazione codice personalizzato non è presente nella pagina Profilo personale, contattare l'amministratore. L'amministratore può aggiungere il campo alla pagina oppure aggiornare il campo nel profilo dell'utente. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei campi nel profilo personale, vedere [Aggiornamento dei dati personali \(a pagina 778\)](#).

Quando è attivo in una pagina, il codice personalizzato è visibile nel codice di origine per la pagina, con i commenti che ne contrassegnano l'inizio e la fine. Quando è disabilitato, il codice personalizzato non è incluso nel codice di origine per la pagina. Il codice di origine include invece un commento che indica che il codice personalizzato è disabilitato.

**NOTA:** una volta completata la risoluzione di un problema, è possibile abilitare di nuovo il codice personalizzato modificando il valore del campo Abilitazione codice personalizzato nel proprio profilo personale in Abilitato o Abilitato con indicatore.

## Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password

Se si dimentica l'ID di accesso utente, è possibile inviare una richiesta dalla pagina di accesso di Oracle CRM On Demand in modo da ricevere le informazioni via e-mail. Se si dimentica la password, è possibile inviare una richiesta per reimpostarla, anche in questo caso dalla pagina di accesso Oracle CRM On Demand, a condizione tuttavia che il proprio ruolo utente preveda il privilegio Reimposta password personale.

Se si dimentica sia l'ID di accesso utente che la password, è possibile recuperare l'ID di accesso utente e usare tale informazione, insieme alle domande di sicurezza impostate in Oracle CRM On Demand, per reimpostare la password.

Quando si recupera l'ID di accesso utente o si reimposta la password, tenere presente quanto riportato di seguito.

- Per recuperare l'ID di accesso utente è necessario conoscere l'indirizzo e-mail principale memorizzato nel proprio record utente in Oracle CRM On Demand. In caso di problemi durante il recupero dell'ID di accesso utente, contattare l'amministratore dell'azienda per verificare l'indirizzo e-mail principale.
- Per reimpostare la password è necessario conoscere il proprio ID di accesso utente. Pertanto, se si dimentica sia la password che l'ID di accesso utente, recuperare in primo luogo l'ID di accesso utente e quindi usare tale informazione per reimpostare la password.
- Per reimpostare la password è necessario conoscere le risposte alle domande di sicurezza impostate in Oracle CRM On Demand.
- A ogni invio dell'ID di accesso utente via e-mail viene creata una voce nello storico modifiche del proprio record utente.
- Ogni volta che si reimposta la password viene creata una voce nello storico modifiche del proprio record utente.

### ***Per recuperare il proprio ID di accesso utente***

- 1 Nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand fare clic sul collegamento "Impossibile accedere all'account?".
- 2 Nella pagina Selezionare un'opzione fare clic sul collegamento Ho dimenticato l'ID di accesso utente.
- 3 Immettere l'indirizzo e-mail principale memorizzato nel proprio record utente in Oracle CRM On Demand e fare clic su Vai.

A seconda dell'indirizzo e-mail immesso, si verifica quanto segue.

- Se l'indirizzo e-mail immesso è corretto dal punto di vista sintattico, viene visualizzato un messaggio di conferma, altrimenti viene visualizzato un messaggio di errore.
- Se l'indirizzo e-mail immesso è l'indirizzo principale corretto riportato nel record utente, viene inviato un messaggio e-mail con l'ID di accesso utente all'indirizzo specificato.
- Se l'indirizzo e-mail immesso è corretto dal punto di vista sintattico, ma non è l'indirizzo principale corretto riportato nel record utente, non viene inviato alcun messaggio e-mail. In questo caso, contattare l'amministratore dell'azienda per verificare l'indirizzo e-mail principale corretto.

**NOTA:** se si dispone di più account in Oracle CRM On Demand, nel messaggio e-mail viene incluso l'ID di accesso utente attivo per ogni account, a meno che l'account non sia configurato solo per Single Sign-On. Se non si è in grado di sapere se l'account è configurato solo per Single Sign-On, contattare l'amministratore dell'azienda.

Quando si riceve il messaggio e-mail con l'ID di accesso utente, se si conosce la password è possibile tornare alla pagina di accesso ed eseguire la normale procedura di accesso a Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** è possibile inviare fino a tre richieste di invio dell'ID di accesso utente personale per periodo di 24 ore.

Se si dimentica la password è possibile usare la procedura riportata di seguito per reimpostarla.

### ***Per reimpostare la password***

- 1 Nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand fare clic sul collegamento "Impossibile accedere all'account?".
- 2 Nella pagina Selezionare un'opzione fare clic sul collegamento Ho dimenticato la password.
- 3 Nella pagina Password dimenticata? immettere il proprio ID di accesso utente e fare clic su Vai.

Se si immette l'ID di accesso utente corretto, viene visualizzato un messaggio di conferma e si riceve un messaggio e-mail che contiene un collegamento temporaneo a Oracle CRM On Demand.

- 4 Per accedere a Oracle CRM On Demand fare clic sul collegamento temporaneo nel messaggio e-mail.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina il periodo di validità del collegamento temporaneo nonché il numero di tentativi di accesso mediante il collegamento temporaneo che è possibile effettuare.

- 5 Nella pagina Reimposta password immettere le risposte alle domande di sicurezza e fare clic su Invia.
- 6 Immettere la nuova password nel campo Nuova password della pagina Aggiornamento password, quindi immetterla di nuovo nel campo Verifica nuova password.
- 7 Fare clic su Salva per salvare la nuova password.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina il numero di volte in cui è possibile reimpostare la password in un dato periodo di tempo.

## Informazioni sulla durata della sessione di Oracle CRM On Demand

L'amministratore dell'azienda può specificare la durata massima di una sessione attiva di Oracle CRM On Demand per l'azienda. Quando una sessione utente interattiva raggiunge la durata massima specificata, non appena si esegue l'azione successiva in Oracle CRM On Demand, ad esempio fare clic su un collegamento, una scheda o un pulsante, si torna alla pagina di accesso e sarà necessario ripetere la procedura di accesso per tornare alla pagina alla quale si era interessati. Quando si usa Web Services, in caso di timeout della sessione attiva, per continuare a usare Web Services è necessario che il client Web Services invii una nuova richiesta di autenticazione.

L'impostazione Timeout inattività azienda del profilo dell'azienda determina, in minuti, il tempo che dovrà trascorrere prima che la sessione utente termini a causa dell'inattività. Se necessario, l'amministratore può configurare una finestra di avvertenza da visualizzare alcuni minuti prima del termine della sessione a causa dell'inattività. Facendo clic su OK nella finestra di avvertenza si imposta il contatore del timeout di inattività. Se non si fa clic su OK prima di raggiungere il limite del timeout di inattività, la sessione terminerà.

## Informazioni sulle sessioni concorrenti in Oracle CRM On Demand

L'amministratore dell'azienda può specificare se le sessioni concorrenti sono consentite. Si parla di *sessioni concorrenti* quando le stesse credenziali utente vengono usate più volte per accedere a Oracle CRM On Demand, da browser diversi e nello stesso momento. Vengono prese in considerazione per il conteggio solo le sessioni utente interattive. Le connessioni a Oracle CRM On Demand tramite i client Web Services o desktop non vengono prese in considerazione quando si effettua il conteggio delle sessioni concorrenti.

L'amministratore dell'azienda specifica se le sessioni concorrenti sono consentite. Nella tabella seguente viene indicato il funzionamento del programma quando si tenta di accedere a Oracle CRM On Demand con credenziali utente già usate in almeno una sessione esistente in base all'opzione scelta dall'amministratore dell'azienda.

| Opzione               | Funzionamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consenti con notifica | <p>La nuova sessione viene consentita. Quando l'utente accede alla nuova sessione, si verifica quanto riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nella nuova sessione, viene visualizzato un messaggio nella pagina di Oracle CRM On Demand per indicare che esiste almeno un'altra sessione concorrente. Il messaggio contiene un collegamento su cui l'utente può fare clic per visualizzare la cronologia di accesso.</li> </ul> |

| Opzione                          | Funzionamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>In ognuna delle sessioni concorrenti esistenti, non appena l'utente eseguirà l'azione successiva in Oracle CRM On Demand, ad esempio fare clic su un collegamento, una scheda o un pulsante, verrà visualizzato un messaggio nella pagina di Oracle CRM On Demand per indicare che è stata avviata una sessione concorrente. Il messaggio contiene un collegamento su cui l'utente può fare clic per visualizzare la cronologia di accesso.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Consenti senza notifica          | La nuova sessione viene consentita. Nella nuova sessione e nelle altre sessioni esistenti non viene visualizzata alcuna notifica per indicare che è in corso una sessione concorrente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Impedisci e interrompi esistente | <p>La nuova sessione viene consentita, ma la sessione esistente viene interrotta. Quando l'utente accede alla nuova sessione, si verifica quanto riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nella nuova sessione, viene visualizzato un messaggio nella pagina di Oracle CRM On Demand per indicare che un'altra sessione con le stesse credenziali verrà interrotta. Il messaggio contiene un collegamento su cui l'utente può fare clic per visualizzare la cronologia di accesso.</li> <li>Nella sessione originale, non appena eseguirà l'azione successiva in Oracle CRM On Demand, ad esempio fare clic su un collegamento, una scheda o un pulsante, l'utente tornerà alla pagina di accesso, in cui un messaggio indicherà che la sessione è stata interrotta perché un altro utente a eseguito la procedura di accesso con le stesse credenziali.</li> </ul> |

## Requisiti di sistema per Oracle CRM On Demand

È possibile trovare i dettagli relativi ai requisiti di sistema per Oracle CRM On Demand nel [sito Web di Oracle CRM On Demand](#).

## Note di rilascio per Oracle CRM On Demand

Un insieme di note di rilascio vengono fornite con ogni release di Oracle CRM On Demand. Le note di rilascio illustrano le modifiche di minore entità apportate a Oracle CRM On Demand che comportano un cambiamento del comportamento esistente o dell'interfaccia utente. È possibile accedere alle note di rilascio e ad altra documentazione relativa alle release dalla pagina Informazioni servizio di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere [Accesso alla documentazione relativa alle release di Oracle CRM On Demand \(a pagina 191\)](#).

Le note di rilascio vengono anche fornite nel sito Web del centro di assistenza e formazione, al quale è possibile accedere facendo clic sul collegamento globale Formazione e supporto nella parte superiore di ogni pagina di Oracle CRM On Demand.

## Contatti Oracle

Oracle offre una vasta gamma di servizi e sollecita l'invio di suggerimenti relativi a questa applicazione. A questo scopo è possibile utilizzare le risorse indicate di seguito:

- Suggerire miglioramenti al prodotto, ai servizi e ai processi all'indirizzo <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>

- Richiedere vendite collaterali o informazioni sui nuovi prodotti e sulle promozioni all'indirizzo <http://www.crmondemand.com/>

## Uscita da Oracle CRM On Demand

**ATTENZIONE:** prima di uscire da Oracle CRM On Demand, salvare in modo esplicito tutte le informazioni e chiudere tutte le finestre aperte, ad esempio i moduli per la creazione di nuovi record.

### *Per uscire da Oracle CRM On Demand*

- Nell'angolo in alto a destra della pagina di Oracle CRM On Demand, fare clic su Esci.

Quando si esegue la disconnessione da Oracle CRM On Demand, tenere presente quanto riportato di seguito.

- Si consiglia di utilizzare sempre il collegamento Esci per uscire da Oracle CRM On Demand in modo da terminare la sessione. Se per uscire da Oracle CRM On Demand si chiude la finestra del browser anziché fare clic sul collegamento Esci, la sessione rimane aperta finché non viene eseguito il timeout dopo un intervallo di timeout inattività specificato. L'intervallo di timeout inattività è un'impostazione a livello aziendale ed è in genere configurato per 60 secondi.
- Si consiglia di chiudere tutte le finestre e le schede del browser aperte dopo aver eseguito la disconnessione da Oracle CRM On Demand per garantire la protezione delle informazioni dell'azienda.



# 2

## Calendario e attività

Usare le pagine Calendario per rivedere, creare e aggiornare le attività e per rivedere e aggiornare le visite pianificate.

Un'*attività* è costituita dai task che è necessario eseguire prima di una certa data e dagli appuntamenti che si desidera pianificare per un'ora specifica. I task e gli appuntamenti possono essere riunioni, chiamate, dimostrazioni o eventi. La differenza tra task e appuntamenti consiste nel fatto che i primi vengono visualizzati in un elenco di task e hanno una data di scadenza e uno stato, mentre i secondi sono pianificati nel calendario con data e ora specifiche.

Per *visita pianificata* si intende una visita specifica di Life Sciences creata con lo stato Pianificato in modo da disporre di un segnaposto per una visita di vendita a un medico, a un ospedale o a una clinica. Le visite pianificate vengono visualizzate nel calendario e nella sezione Visite pianificate delle pagine Calendario.

Nella sezione Visite pianificate delle pagine Calendario viene usata la seguente codifica colori determinata dal tema utilizzato:

- Le visite pianificate scadute con data di inizio nel passato vengono visualizzate nel colore selezionato dall'amministratore per il testo degli avvisi nel tema.
- Le visite pianificate in programma con data di inizio nel futuro vengono visualizzate nel colore selezionato dall'amministratore per i collegamenti pagina nel tema.

Le visite pianificate non sono visibili per impostazione predefinita nel calendario. Per visualizzarle nel calendario è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio Life Sciences Visite: visite pianificate calendario.

## Informazioni su calendari e stili di tema

In Oracle CRM On Demand sono disponibili due stili tema: lo stile Classico e lo stile Moderno. Lo stile del tema è una delle funzioni che determinano l'aspetto delle pagine Calendario. Ad esempio, le icone relative alla vista giornaliera, settimanale e mensile sono diverse negli stili di tema Classico e Moderno. Nella seguente tabella sono descritte alcune differenze delle pagine Calendario nei due stili di tema.

**NOTA:** le istruzioni fornite nella Guida in linea in genere fanno riferimento ai temi con lo stile Classico.

| Funzione Calendario                       | Stile Classico                                                                                                                                                                                                                  | Stile Moderno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Layout della vista Calendario giornaliero | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Gli intervalli di tempo di mezz'ora non sono indicati.</li><li>■ Le date e le ore di inizio e fine non sono visualizzate per gli appuntamenti che si estendono su più giorni.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Gli intervalli di tempo di mezz'ora sono indicati da linee sottili.</li><li>■ Gli appuntamenti che si estendono su più giorni sono visualizzati nella parte superiore della vista Calendario giornaliero. Le date e le ore di inizio e fine degli appuntamenti sono visualizzate. Se sono presenti più di cinque appuntamenti che si estendono su più giorni, è possibile scorrere per visualizzare gli altri appuntamenti.</li></ul> |

| Funzione Calendario                       | Stile Classico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Stile Moderno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se sono presenti appuntamenti in altri intervalli di tempo, oltre agli intervalli di tempo mostrati per il giorno, vengono mostrate le frecce Su e Giù. È possibile fare clic sulle frecce per visualizzare altri appuntamenti.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Layout della vista Calendario settimanale | <ul style="list-style-type: none"> <li>I giorni della settimana sono visualizzati a sinistra della vista Calendario.</li> <li>Le ore del giorno non sono visualizzate.</li> <li>Gli appuntamenti del giorno sono elencati in corrispondenza della riga del giorno interessato.</li> <li>Per gli appuntamenti che si estendono su più giorni, sono visualizzate le ore di inizio e fine. Le date di inizio e fine non sono visualizzate.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>I giorni della settimana sono visualizzati nella parte superiore della vista Calendario.</li> <li>Le ore del giorno sono visualizzate a sinistra della vista Calendario.</li> <li>I dettagli di un appuntamento sono visualizzati negli intervalli di tempo in cui è stato fissato l'appuntamento. Se alcuni dettagli non sono visibili, è possibile posizionare il puntatore sulla voce per visualizzarli.</li> <li>Gli appuntamenti che si estendono su più giorni sono visualizzati nella parte superiore della vista Calendario settimanale. Le date e le ore di inizio e fine degli appuntamenti sono visualizzate. Se sono presenti più di cinque appuntamenti che si estendono su più giorni, è possibile scorrere per visualizzare gli altri appuntamenti.</li> <li>Se sono presenti appuntamenti in altri intervalli di tempo, oltre agli intervalli di tempo mostrati per i giorni della settimana, vengono mostrate le frecce Su e Giù. È possibile fare clic sulle frecce per visualizzare altri appuntamenti.</li> </ul> |
| Layout della vista Calendario mensile     | Per gli appuntamenti che si estendono su più giorni, l'ora di inizio viene visualizzata nella cella per la data di inizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Gli appuntamenti che si estendono su più giorni vengono visualizzati lungo gli intervalli dei giorni interessati nella vista Calendario mensile. Le ore di inizio e di fine vengono visualizzate. Se tuttavia la data di inizio si trova in un mese precedente, al posto dell'ora di inizio vengono visualizzate la data di inizio e una freccia rivolta a sinistra. Se la data di fine si trova in un mese successivo, al posto dell'ora di fine vengono visualizzate la data di fine e una freccia rivolta a destra.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Funzione Calendario               | Stile Classico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Stile Moderno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accesso ad altre viste Calendario | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nella scheda Utente, è possibile accedere ai calendari di altri utenti del gruppo e degli utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario.</li> <li>■ Nella scheda Gruppo, è possibile visualizzare un calendario combinato per i membri del gruppo, nonché qualsiasi vista Calendario gruppo personalizzata impostata.</li> <li>■ Nella scheda Task gruppo, è possibile visualizzare l'elenco dei task assegnati al gruppo.</li> <li>■ Il pulsante Il mio calendario consente di tornare al proprio calendario dal calendario di un altro utente.</li> </ul> | <p>È disponibile un menu con le opzioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Calendario gruppo. Visualizza un calendario combinato per i membri del gruppo, nonché qualsiasi vista Calendario gruppo personalizzata impostata.</li> <li>■ Task gruppo. Visualizza l'elenco dei task assegnati al proprio gruppo.</li> <li>■ Calendario utente. Visualizza i calendari degli altri utenti del gruppo e gli utenti che condividono il proprio calendario.</li> <li>■ Il mio calendario. Consente di tornare al proprio calendario dal calendario di un altro utente.</li> </ul> <p>La vista corrente determina le opzioni disponibili nel menu.</p> |

| Funzione Calendario             | Stile Classico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Stile Moderno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Creazione di nuovi appuntamenti | <p>Per aprire la pagina Modifica appuntamento, dove è possibile immettere i dettagli del nuovo appuntamento, procedere nel seguente modo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fare clic su Nuovo appuntamento.</li> <li>■ Nella vista mensile o settimanale del proprio calendario o del calendario di un altro utente, fare clic sull'icona più (+) del giorno nel quale si desidera creare l'appuntamento.</li> </ul> | <p>Per aprire la pagina Modifica appuntamento, dove è possibile immettere i dettagli del nuovo appuntamento, procedere nel seguente modo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nel proprio calendario, nel calendario di un altro utente o in un calendario di gruppo, fare clic su Nuovo.</li> <li>■ Nella vista giornaliera o settimanale del proprio calendario o del calendario di un altro utente: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fare doppio clic sull'intervallo di tempo. Per impostazione predefinita, il nuovo appuntamento inizia in corrispondenza dell'ora di inizio dell'intervallo di tempo su cui si è fatto clic e ha una durata di 60 minuti. È possibile modificare i dettagli.</li> <li>■ Fare doppio clic sullo spazio nella parte superiore della vista Calendario in cui sono visualizzati gli appuntamenti che si estendono su più giorni. (Se ci si trova nella vista Calendario settimanale, fare doppio clic direttamente sotto il giorno in cui si desidera inizi l'appuntamento). Per impostazione predefinita, il nuovo appuntamento inizia alle 12 del giorno su cui si è fatto clic e la durata è di 1440 minuti (pari a 24 ore). È possibile modificare i dettagli.</li> </ul> </li> <li>■ Nella vista mensile del proprio calendario o del calendario di un altro utente, fare doppio clic sullo spazio del giorno. Per impostazione predefinita, il nuovo appuntamento inizia alle 12 del giorno interessato e la durata è di 60 minuti. È possibile modificare i dettagli.</li> </ul> |

| Funzione Calendario                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Stile Classico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Stile Moderno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Modifica degli appuntamenti</p> <p><b>NOTA:</b> per informazioni sulla ripianificazione di un appuntamento mediante il trascinamento della selezione all'interno di una vista Calendario, vedere <a href="#">Informazioni sul trascinamento degli appuntamenti nel calendario (a pagina 212)</a>.</p> | <p>Nella vista Calendario giornaliero, settimanale o mensile, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per aprire la pagina Modifica appuntamento, fare clic sul collegamento Modifica nell'appuntamento.</li> <li>■ Per aprire la pagina Dettagli dell'appuntamento, fare clic sul collegamento Oggetto nell'appuntamento.</li> </ul> | <p>Nella vista Calendario giornaliero, settimanale o mensile, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per aprire la pagina Modifica appuntamento, fare doppio clic oppure fare clic con il pulsante destro del mouse sull'appuntamento e selezionare Modifica.</li> <li>■ Per aprire la pagina Dettagli dell'appuntamento, fare clic sul collegamento Oggetto nell'appuntamento.</li> </ul> <p>Nella vista Calendario giornaliero o settimanale è inoltre possibile modificare rapidamente l'ora di inizio o di fine di un appuntamento che non si estende su più giorni facendo clic e trascinando il bordo dell'appuntamento come indicato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per modificare l'ora di inizio, fare clic sul bordo superiore dell'appuntamento e trascinarlo in un intervallo di tempo.</li> <li>■ Per modificare l'ora di fine, fare clic sul bordo inferiore dell'appuntamento e trascinarlo in un intervallo di tempo.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> quando si trascina il bordo di un appuntamento in un intervallo di tempo, il bordo corrisponde sempre all'inizio o alla fine dell'intervallo di tempo di 30 minuti. Non è possibile trascinare il bordo di un appuntamento in un'ora inclusa in un intervallo di tempo.</p> <p>Le nuove ore di inizio e di fine devono consentire all'appuntamento di iniziare e finire entro lo stesso giorno dell'appuntamento esistente.</p> |
| <p>Salvataggio degli appuntamenti come file iCalendar</p>                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Nella vista Calendario giornaliero, settimanale o mensile, fare clic sul collegamento Salva come iCalendar nell'appuntamento.</p>                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Nella vista Calendario giornaliero, settimanale o mensile, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'appuntamento e selezionare Salva come iCalendar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Eliminazione degli appuntamenti</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Nella vista Calendario giornaliero, settimanale o mensile, fare clic sul collegamento Oggetto nell'appuntamento per aprire la pagina Dettagli dell'appuntamento, quindi fare clic su Elimina.</p>                                                                                                                                                                                             | <p>Nella vista Calendario giornaliero, settimanale o mensile, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'appuntamento e selezionare Elimina.</li> <li>■ Fare clic sul collegamento Oggetto nell'appuntamento per aprire la pagina Dettagli dell'appuntamento, quindi fare clic su Elimina.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**SUGGERIMENTO:** nei temi con stile Moderno, gli appuntamenti sovrapposti vengono visualizzati come elementi affiancati nelle viste Calendario giornaliero e Calendario settimanale. Se in uno stesso intervallo di tempo sono

presenti più appuntamenti, è possibile che alcuni appuntamenti non vengano visualizzati. Se in un intervallo di tempo specifico è visualizzato un numero di appuntamenti maggiore rispetto a quello che è possibile visualizzare nella vista Calendario settimanale, è possibile passare alla vista Calendario giornaliero per visualizzare gli altri appuntamenti. Se in un intervallo di tempo specifico è visualizzato un numero di appuntamenti maggiore rispetto a quello che è possibile visualizzare nella vista Calendario giornaliero, è possibile visualizzare gli appuntamenti sotto forma di elenco. Per informazioni sulla visualizzazione degli elenchi di appuntamenti, vedere [Uso degli elenchi di attività](#) (vedere [Utilizzo degli elenchi attività](#) a pagina 213).

### Codifica colori per tipo di appuntamento

Negli stili di tema Moderno e Classico, a seconda del modo in cui l'amministratore ha impostato il tema in uso, i colori dello sfondo e del testo per alcuni o tutti gli appuntamenti nelle viste calendario potrebbero essere determinati dal tipo di appuntamento. Se l'amministratore imposta la codifica colori per uno qualsiasi dei tipi di appuntamento per il tema, nella parte inferiore delle viste calendario viene mostrata un'appendice per la codifica colori che indica i colori dello sfondo assegnati ai tipi di appuntamento. Se a un tipo di appuntamento non è assegnato alcun colore personalizzato, gli appuntamenti di quel tipo vengono mostrati con i colori predefiniti del tema corrente. La codifica colori viene usata nella viste giornaliero, settimanale e mensile del calendario e dei calendari di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente.

**NOTA:** la codifica colori usata per il testo visualizzato nella sezione *Visite pianificate* delle pagine Calendario non è determinata dalla codifica colori per i tipi di appuntamento. Per informazioni sulla codifica colori usata per le visite pianificate, vedere [Calendario e attività](#) (a pagina 197).

### Colore di sfondo per gli intervalli di tempo

Le impostazioni dei giorni lavorativi e degli orari di lavoro, nonché il tipo di tema utilizzato, definiscono i colori dello sfondo per gli intervalli di tempo in alcune viste calendario. Le impostazioni dei giorni lavorativi e degli orari di lavoro possono essere specificate sia a livello aziendale che a livello utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sui giorni lavorativi e l'orario di lavoro nel calendario](#) (a pagina 202).

## Informazioni sui giorni lavorativi e l'orario di lavoro nel calendario

I giorni lavorativi e gli orari di lavoro predefiniti per la propria azienda vengono specificati nel profilo azienda. Se si desidera visualizzare nel proprio calendario giorni lavorativi e orario di lavoro diversi, è possibile selezionare i giorni della settimana e gli orari di lavoro desiderati nelle impostazioni predefinite del proprio calendario. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione della vista calendario predefinita](#) (a pagina 236).

Nella vista settimanale del calendario personale dell'utente e dei singoli calendari di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente, è possibile alternare la visualizzazione della settimana calendario completa e la visualizzazione dei soli giorni specificati come giorni lavorativi. Se si utilizza un tema classico, è possibile utilizzare i collegamenti *Mostra settimana intera* e *Mostra settimana lavorativa* per passare da una vista all'altra. Se si utilizza un tema moderno, è possibile utilizzare le opzioni di menu *Settimana intera* e *Settimana lavorativa* per passare da una vista all'altra.

Se si utilizza un tema classico, nella vista giornaliera è possibile alternare la visualizzazione dell'intero giorno e la visualizzazione del solo orario di lavoro.

Le impostazioni dei giorni lavorativi e degli orari di lavoro, nonché il tema utilizzato, definiscono i colori dello sfondo per gli intervalli di tempo in alcune viste calendario, come segue:

- Per i temi moderni, nelle viste giornaliera e settimanale del proprio calendario e dei calendari di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente, vengono utilizzati tre diversi colori dello sfondo, uno per ciascuna delle seguenti categorie:
  - Orario di lavoro nei giorni lavorativi.
  - Orario non lavorativo, include le ore dei giorni non lavorativi e quelle al di fuori dell'orario di lavoro nei giorni lavorativi.

- L'orario di lavoro della giornata odierna.
- Per i temi classici, nelle viste giornaliera e settimanale del proprio calendario e dei calendari di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente, i colori dello sfondo vengono utilizzati come descritto di seguito.
  - Nella vista giornaliera vengono utilizzati due colori di sfondo diversi, ognuno per ciascuno degli elementi riportati di seguito.
    - Orario di lavoro nei giorni lavorativi.
    - Orario non lavorativo, include le ore dei giorni non lavorativi e quelle al di fuori dell'orario di lavoro nei giorni lavorativi.
  - Nella vista settimanale vengono utilizzati tre colori di sfondo diversi, ognuno per ciascuno degli elementi riportati di seguito.
    - I giorni lavorativi.
    - I giorni non lavorativi.
    - La giornata odierna.

**NOTA:** i giorni lavorativi e gli orari di lavoro sono identici nelle viste Calendario dell'utente e di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente, anche se questi ultimi hanno specificato giorni lavorativi e orari di lavoro diversi per le loro viste Calendario. Pertanto, se si selezionano giorni lavorativi diversi da quelli impostati a livello di azienda, tali selezioni vengono riportate nelle viste Calendario dell'utente e del calendario condiviso dagli altri utenti. In modo simile, se si selezionano orari di lavoro diversi da quelli impostati a livello di azienda, tali selezioni vengono riportate nelle viste Calendario dell'utente e del calendario condiviso dagli altri utenti.

Le impostazioni dei giorni lavorativi e dell'orario di lavoro non vengono riprese nei colori dello sfondo per gli intervalli di tempo e i giorni nella vista mensile del calendario personale e nelle viste utente dei singoli calendari degli altri utenti che condividono il proprio calendario. Nella vista mensile viene visualizzato con un colore dello sfondo diverso da quello degli altri giorni del mese solo il giorno corrente.

Per informazioni sulle modalità di visualizzazione dell'orario di lavoro nelle viste di calendario di gruppo e personalizzate, vedere [Visualizzazione dei calendari di altri utenti \(a pagina 234\)](#).

## Utilizzo delle pagine Calendario

Le pagine Calendario forniscono l'area principale per la gestione delle attività. La pagina predefinita è Calendario giornaliero, che contiene le sezioni Calendario giornaliero e Vista calendario, una sezione con l'elenco Task aperti e una sezione Visite pianificate.

La visualizzazione della sezione Visite pianificate nella pagina Calendario è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Visite: visite pianificate calendario. La sezione Visite pianificate elenca fino a due settimane di visite pianificate per i funzionari commerciali, secondo l'ordine cronologico e con le informazioni seguenti per ciascuna visita pianificata: data e ora di inizio, ora del giorno, oggetto, contatto da visitare e altre informazioni relative all'indirizzo del contatto. L'intervallo di due settimane per le visite pianificate elencate comprende le visite pianificate per la settimana precedente e le visite pianificate per la settimana che inizia.

Nella sezione Visite pianificate delle pagine Calendario viene usata la seguente codifica colori determinata dal tema utilizzato:

- Le visite pianificate scadute con data di inizio nel passato vengono visualizzate nel colore selezionato dall'amministratore per il testo degli avvisi nel tema.
- Le visite pianificate in programma con data di inizio nel futuro vengono visualizzate nel colore selezionato dall'amministratore per i collegamenti pagina nel tema.

Per ulteriori informazioni sulla creazione di una visita pianificata, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#), [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita \(a pagina 593\)](#) e [Pianificazione di visite di massa \(a pagina 225\)](#).

È possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- selezionare la vista calendario da visualizzare ogni volta che si fa clic sulla scheda Calendario;
- selezionare l'elenco attività da visualizzare nelle viste giornaliera e settimanale del proprio calendario e dei calendari di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente (viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente);
- specificare il giorno da visualizzare come primo giorno della settimana nel calendario;
- specificare un insieme di giorni lavorativi e orari di lavoro diversi da quelli predefiniti per la propria azienda;
- scegliere di visualizzare informazioni aggiuntive negli appuntamenti nelle viste calendario.

Per informazioni sull'impostazione di queste opzioni di calendario, vedere [Impostazione della vista calendario predefinita \(a pagina 236\)](#).

**NOTA:** se il proprio ruolo include il privilegio [Condividi calendario](#), è possibile che nelle pagine [Calendario](#) siano disponibili più funzionalità di quelle elencate nella pagina predefinita. Per ulteriori informazioni sulle funzionalità aggiuntive, vedere [Pagina Impostazioni calendario \(a pagina 236\)](#).

Nella tabella seguente vengono descritte le azioni che è possibile eseguire dalle viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente.

| Operazione                                                | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Creare un task                                            | Fare clic su Nuovo nella barra del titolo della sezione Elenco attività. Immettere le informazioni del task nella pagina di modifica del task e salvare il record.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Eliminare un task                                         | Fare clic sul collegamento del task da eliminare. Nella pagina dei dettagli del task, fare clic su Elimina.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Creare un appuntamento                                    | Fare clic su Nuovo appuntamento nella barra del titolo Calendario. Immettere le informazioni dell'appuntamento nella pagina di modifica dell'appuntamento e salvare il record.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Eliminare un appuntamento                                 | Fare clic sul collegamento relativo all'appuntamento da eliminare. Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, fare clic su Elimina.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Andare a un giorno specifico                              | Fare clic sul collegamento del giorno nella sezione Vista calendario. In alternativa, è possibile fare clic sull'icona 1 sopra gli appuntamenti, quindi utilizzare le frecce nell'intestazione della sezione Calendario giornaliero per passare al giorno che si desidera visualizzare.                                                                                                                                |
| Andare a un mese specifico                                | Fare clic sulle frecce nella sezione Vista calendario. In alternativa, è possibile fare clic sull'icona 31 sopra gli appuntamenti, quindi utilizzare i collegamenti o le frecce nell'intestazione della vista Calendario mensile per passare al mese che si desidera visualizzare.                                                                                                                                     |
| Nascondere le sezioni Vista calendario ed Elenco attività | Fare clic sull'icona con la freccia rivolta verso destra visualizzata sopra la barra del titolo Calendario. Quando le sezioni Vista calendario ed Elenco attività sono nascoste, l'area del calendario si espande per fornire maggiore spazio per la visualizzazione dei dettagli degli appuntamenti presenti nel calendario. Questa funzione è utile se si desidera stampare la pagina del calendario (utilizzando il |



| Operazione                                                                                           | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                      | <p>collegamento Versione per la stampa) e non si desidera visualizzare le sezioni Vista calendario ed Elenco attività sulla pagina stampata. Per visualizzare di nuovo le sezioni Vista calendario ed Elenco attività, fare clic sull'icona con la freccia rivolta verso sinistra.</p> <p>Una volta nascoste, le sezioni Vista calendario ed Elenco attività rimangono tali fino a quando non vengono visualizzate di nuovo o non si esce da Oracle CRM On Demand e si accede nuovamente.</p> <p>Le sezioni Vista calendario ed Elenco attività sono disponibili solo nelle viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente.</p>                                                                                                       |
| Contrassegnare un task come completato                                                               | Nella sezione Elenco attività fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per aprire la pagina Elenco attività. Se all'apertura della pagina Elenco attività non viene visualizzato per impostazione predefinita l'elenco dei task aperti, selezionare l'elenco dei task desiderati dall'elenco a discesa. Nell'elenco dei task fare clic sul collegamento Oggetto del task da contrassegnare come completato. Nella pagina dei dettagli del task fare clic su Contrassegna come completato.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sfogliare il calendario giorno per giorno                                                            | Fare clic sulle frecce nella sezione Calendario giornaliero.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ripianificare un appuntamento mediante trascinamento                                                 | Trascinare l'appuntamento su un intervallo di tempo o su un giorno diverso. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sul trascinamento degli appuntamenti nel calendario (a pagina 212)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Aggiornare un'attività                                                                               | <p>Fare clic sul collegamento dell'attività (appuntamento, task o visita pianificata) che si desidera aggiornare. Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, del task o della visita, modificare i campi in linea oppure fare clic su Modifica per visualizzare la pagina di modifica dell'appuntamento, del task o della visita. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere <a href="#">Aggiornamento dei dettagli del record (a pagina 118)</a>.</p> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> in caso di utilizzo del tema Moderno, è possibile fare clic con il pulsante destro del mouse su un appuntamento nella vista Calendario giornaliero, settimanale o mensile, quindi fare clic su Modifica per aggiornare l'appuntamento.</p> |
| Visualizzare un elenco di appuntamenti, task (aperti, chiusi o tutti), attività o visite pianificate | Nella sezione Elenco attività fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Nella pagina Elenco attività, fare clic sull'elenco a discesa e cambiare la selezione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Visualizzare gli appuntamenti odierni                                                                | Fare clic sull'icona 1 nel calendario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Visualizzare i dettagli di un'attività                                                               | Fare clic sul collegamento dell'attività (appuntamento, task o visita pianificata) che si desidera visualizzare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Operazione                                          | Procedura                               |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Visualizzare gli appuntamenti dell'intero mese      | Fare clic sull'icona 31 nel calendario. |
| Visualizzare gli appuntamenti dell'intera settimana | Fare clic sull'icona 7 nel calendario.  |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni su calendari e stili di tema \(a pagina 197\)](#)
- [Informazioni sui giorni lavorativi e l'orario di lavoro nel calendario \(a pagina 202\)](#)

## Gestione di calendari e attività

Per procedure passo passo per la gestione di calendari e attività, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Visualizzazione di attività \(a pagina 207\)](#)
- [Creazione di attività \(a pagina 209\)](#)
- [Aggiornamento di attività \(a pagina 211\)](#)
- [Rimozione degli utenti dalle attività \(a pagina 211\)](#)
- [Limitazione dei record attività visualizzati \(a pagina 218\)](#)
- [Contrassegnare i task come completati \(a pagina 218\)](#)
- [Assegnazione delle attività a un altro dipendente \(a pagina 219\)](#)
- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#)
- [Informazioni sulla sincronizzazione di eventi e appuntamenti \(a pagina 240\)](#)

**Nota:** questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Modifica delle risposte messaggio \(a pagina 228\)](#)
- [Pianificazione di appuntamenti con altri \(a pagina 230\)](#)
- [Salvataggio degli appuntamenti come file iCalendar \(a pagina 232\)](#)
- [Pianificazione di visite di massa \(a pagina 225\)](#)
- [Uso degli script di valutazione attività \(a pagina 240\)](#)
- [Impostazione della vista calendario predefinita \(a pagina 236\)](#)
- [Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività \(a pagina 656\)](#)
- [Creazione di appuntamenti per più account \(a pagina 300\)](#)

Se il ruolo utente include il privilegio di condivisione del calendario, è inoltre possibile effettuare le procedure riportate di seguito.

- [Visualizzazione dei calendari di altri utenti \(a pagina 234\)](#)
- [Condivisione del calendario \(a pagina 236\)](#)
- [Aggiunta di viste di calendario personalizzate \(a pagina 239\)](#)

Se il ruolo utente include il privilegio di condivisione del calendario e l'azienda utilizza l'opzione Assegnazione gruppo predefinita, è inoltre possibile effettuare la procedura [Visualizzazione Elenchi task gruppo \(a pagina 239\)](#).

Se il proprio ruolo utente comprende il privilegio Maps Integration, è inoltre possibile eseguire la procedura [Esecuzione di ricerche di prossimità \(a pagina 387\)](#).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui calendari e le attività, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni su calendari e stili di tema \(a pagina 197\)](#)
- [Informazioni sui giorni lavorativi e l'orario di lavoro nel calendario \(a pagina 202\)](#)
- [Informazioni sui promemoria attività \(a pagina 210\)](#)

## Visualizzazione di attività

Oracle CRM On Demand rende ben visibili le attività, mostrandole in diverse pagine.

- La mia home page

Nella home page personale esistono elenchi separati per appuntamenti e task, ordinati per data.

- Calendario

Nella vista giornaliera del calendario personale gli appuntamenti vengono visualizzati così come apparirebbero in un'agenda di appuntamenti, aperta sulla pianificazione del giorno. È possibile vedere altri giorni utilizzando i calendari mensili che si trovano sulla destra, oppure facendo clic sulle icone 1, 7 e 31 che si trovano sopra agli appuntamenti per visualizzare la vista del calendario desiderata.

Nell'applicazione standard l'elenco Task aperti viene visualizzato nelle viste giornaliera e settimanale del proprio calendario e dei calendari di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente (viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente). Questo elenco mostra fino a dieci task per i 30 giorni successivi (data di scadenza = oggi +30) ordinati, per impostazione predefinita, in base alla data di scadenza.

**NOTA:** è possibile selezionare un elenco da visualizzare diverso oppure l'amministratore può selezionare un elenco diverso per il ruolo di cui dispone l'utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione del calendario \(a pagina 806\)](#).

- Pagina dei dettagli per tipi di record, come Account, Contatti e così via.

Le pagine dei dettagli possono contenere sezioni di informazioni correlate che mostrano le attività collegate a un record specifico. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le sezioni di informazioni correlate che potrebbero essere visualizzate per le attività nella pagina dei dettagli di un record. In tutti i casi, vengono visualizzati solo i record visualizzabili.

| Elenco              | Record visualizzati                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attività            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ I task collegati con data di completamento vuota.</li> <li>■ Gli appuntamenti collegati con data e ora di completamento successive alla data e all'ora correnti.</li> <li>■ I task collegati con data e ora di completamento precedenti alla data e all'ora correnti.</li> <li>■ Gli appuntamenti collegati con data e ora di completamento precedenti alla data e all'ora correnti.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Attività completate | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gli appuntamenti collegati con data e ora di completamento precedenti alla data e all'ora correnti.</li> <li>■ I task collegati con data e ora di completamento precedenti alla data e all'ora correnti.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Appuntamenti aperti | <p>Gli appuntamenti collegati in cui il valore del campo Data completamento non è precedente alla data odierna</p> <p><b>NOTA:</b> se l'utente che ha creato l'appuntamento non inserisce un valore nel campo Data completamento, in questo campo viene inserito automaticamente lo stesso valore del campo Ora fine dell'appuntamento.</p> <p>Una volta raggiunta la data di completamento di un appuntamento, l'appuntamento viene rimosso dall'elenco Appuntamenti aperti e inserito nell'elenco Attività completate. Le informazioni contenute nelle sezioni di informazioni correlate Appuntamenti aperti e Attività completate della pagina dei dettagli del record principale vengono aggiornate quando la pagina viene aggiornata.</p> <p>I record dell'elenco Appuntamenti aperti vengono ordinati in base alla data e all'ora specificate nel campo Ora inizio e l'appuntamento con la data e l'ora di inizio meno recente viene visualizzato per primo nell'elenco.</p>                                                                                                                           |
| Task aperti         | <p>I task collegati che non presentano alcun valore nel campo Data completamento o lo stato Completato, a condizione che l'azienda utilizzi l'insieme di valori predefinito per il campo Stato.</p> <p><b>NOTA:</b> se un task è contrassegnato come completato, nel campo Data completamento vengono inserite automaticamente la data e l'ora nel fuso orario dell'utente che ha contrassegnato il task come completato. Gli utenti possono inoltre inserire manualmente la data nel campo Data completamento di un task. Se nel campo Data completamento di un task viene inserito un valore, il task viene rimosso dall'elenco Task aperti e incluso nell'elenco Attività completate.</p> <p>Le informazioni contenute nelle sezioni di informazioni correlate Task aperti e Attività completate della pagina dei dettagli del record principale vengono aggiornate quando la pagina viene aggiornata.</p> <p>I record dell'elenco Task aperti vengono ordinati in base al valore del campo Data di scadenza e il task con la data di scadenza meno recente viene visualizzato per primo nell'elenco.</p> |

| Elenco          | Record visualizzati                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attività aperte | <p>Una combinazione degli elenchi Appuntamenti aperti e Task aperti.</p> <p><b>NOTA:</b> i record dell'elenco Attività aperte vengono ordinati in base al valore del campo Data completamento. I record in cui il campo Data completamento è vuoto vengono visualizzati nella parte inferiore dell'elenco Attività aperte. I task aperti vengono quindi visualizzati nella parte inferiore dell'elenco Attività aperte, dopo tutti gli appuntamenti aperti. Se non si desidera che i task e gli appuntamenti aperti correlati nella pagina dei dettagli di un record vengano visualizzati in questo ordine, è consigliabile che l'amministrazione dell'azienda aggiunga alla pagina dei dettagli del record le sezioni di informazioni correlate Task aperti e Appuntamenti aperti anziché la sezione di informazioni correlate Attività aperte.</p> |

### Informazioni sulla gestione dei task

Un modo di gestire i task è quello di assegnare loro una priorità per importanza o urgenza. Si assegna la priorità a un task scegliendo un livello, ad esempio 1 - Alta, 2 - Media o 3 - Basso. La priorità dei task è indicata da frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e freccia verso il basso per la priorità bassa. È possibile cambiare la priorità di un task nella pagina Modifica task. La priorità predefinita per un task è 3-Basso.

**SUGGERIMENTO:** i task visualizzati in rosso nella sezione Task aperti in La mia home page e negli elenchi di task delle viste calendario giornaliero e settimanale dell'utente sono scaduti. I task scaduti non appaiono in rosso in altre pagine come la pagina di elenco che viene visualizzata quando si fa clic su Mostra elenco completo nella sezione Task aperti della home page personale.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda modifica i valori di visualizzazione predefiniti per il campo Priorità (ad esempio, dal valore predefinito di *1-Alto* a un valore di *Massimo*), Oracle CRM On Demand non visualizza frecce nel campo Priorità per gli elenchi di task a meno che l'amministratore non utilizzi i seguenti modelli: *1-etichetta*, *2-etichetta* o *3-etichetta*, dove *etichetta* corrisponde al nome che l'amministratore assegna alla priorità del task. In questo caso, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per *1-etichetta*, nessuna freccia per *2-etichetta*, una freccia rivolta verso il basso per *3-etichetta* e nessuna freccia per tutti gli altri valori di visualizzazione. Ad esempio, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per un valore di *1-Il mio massimo*, ma non visualizza frecce per un valore di *Il mio massimo*. Oracle CRM On Demand non visualizza frecce per alcun valore personalizzato che l'amministratore dell'azienda aggiunge all'elenco di selezione per il campo Priorità. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori predefiniti per gli elenchi di selezione, quali il campo Priorità, vedere Modifica dei valori degli elenchi di selezione (vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione a pagina 1323](#)).

Per ulteriori informazioni sulla scheda Elenco task gruppo, disponibile alle aziende che utilizzano la funzione Gruppo, vedere [Visualizzazione Elenchi task gruppo \(a pagina 239\)](#).

### Creazione di attività

È sempre possibile creare un'attività (task o appuntamento) immettendo varie informazioni in un modulo. È possibile accedere al modulo da più aree all'interno dell'applicazione, a seconda dell'applicazione che si sta utilizzando e delle proprie esigenze.

In questa sezione viene descritto un metodo per la creazione di un'attività che consente di aggiungere il record continuando a lavorare nell'area principale dell'applicazione. Per una descrizione di tutti i metodi, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#).

### ***Per creare un'attività utilizzando la sezione Crea della barra delle azioni***

- 1 Nella sezione Crea della barra delle azioni fare clic su Appuntamento o Task.
- 2 Immettere le informazioni sull'attività nel modulo.  
Per informazioni sui campi in record di attività, vedere [Campi attività \(a pagina 242\)](#).
- 3 Salvare il record.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi attività \(a pagina 242\)](#)
- [Utilizzo delle pagine Calendario \(a pagina 203\)](#)
- [Informazioni sui promemoria attività \(a pagina 210\)](#)
- [Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes \(a pagina 817\)](#)

## **Informazioni sui promemoria attività**

Se per un'attività è configurato un promemoria, in corrispondenza dell'ora specificata vengono inviati promemoria al proprietario dell'attività e a ciascun utente incluso nell'elenco degli utenti interessati da tale attività, se le impostazioni del campo Notifica attività a livello di utente o di azienda consentono l'invio di notifiche attività all'utente.

**NOTA:** se il campo Delegato da è compilato in base a un'attività e per l'attività è configurato un promemoria, i promemoria vengono inviati all'utente specificato nel campo Delegato da, nonché al proprietario dell'attività e agli altri utenti nell'attività. Se si è creata un'attività per un altro utente o se il campo Delegato da in un'attività esistente è vuoto quando si assegna l'attività a un altro proprietario, il proprio nome viene visualizzato automaticamente nel campo Delegato da dopo il salvataggio dell'attività. Se non si desidera ricevere i promemoria per tale attività, è necessario eliminare il proprio nome dal campo Delegato da.

I promemoria possono essere inviati come e-mail e/o visualizzati in una finestra popup, a seconda del valore selezionato nel campo Notifica attività. Per informazioni sul campo Notifica attività, vedere [Impostazione della vista calendario predefinita \(a pagina 236\)](#).

### **Informazioni sui promemoria e-mail**

I promemoria e-mail vengono inviati nella lingua dell'utente. L'oggetto dell'attività viene visualizzato nella riga oggetto dell'e-mail. In un promemoria e-mail per un appuntamento, il messaggio include informazioni derivanti dai campi Oggetto, Ora di avvio, Stato e Descrizione dell'appuntamento. Include anche i nomi dei contatti collegati all'appuntamento, l'eventuale nome dell'account collegato all'appuntamento e un collegamento alla pagina Dettagli dell'appuntamento in Oracle CRM On Demand.

In un promemoria e-mail per un task, il messaggio include informazioni derivanti dai campi Oggetto, Data di scadenza, Priorità, Stato e Descrizione del task. Il messaggio e-mail include anche un collegamento alla pagina Dettagli del task in Oracle CRM On Demand.

### **Informazioni sui promemoria popup**

I promemoria popup vengono visualizzati nella finestra popup Promemoria attività che viene visualizzata quando un promemoria è scaduto. In un promemoria popup per un appuntamento vengono visualizzati la data e l'ora di inizio e l'oggetto. In un promemoria popup per un task vengono visualizzati l'icona che indica la priorità del task (se applicabile), la data di scadenza e l'oggetto. Se più promemoria sono scaduti, essi vengono ordinati in base alla data e all'ora e l'attività scaduta viene visualizzata per prima nella parte superiore dell'elenco.

La prima volta che la finestra popup Promemoria attività viene aperta dopo aver eseguito l'accesso a Oracle CRM On Demand, vengono visualizzati i promemoria scaduti dall'ultima volta che si è usciti da Oracle CRM On Demand. Se, quando si esegue l'accesso, vengono visualizzate finestre di avviso, è necessario chiuderle per poter interagire con la finestra popup Promemoria attività.

Nella finestra popup Promemoria attività è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Utilizzare la funzione Disattiva per disattivare un promemoria per un periodo specificato. Il promemoria viene visualizzato di nuovo dopo il periodo specificato.
- Visualizzare i dettagli del record facendo clic sul collegamento oggetto del promemoria.
- Chiudere tutti i promemoria. Quando si fa clic su Chiudi tutto, tutti i promemoria vengono rimossi dalla finestra popup Promemoria attività e la finestra viene chiusa. I promemoria non vengono visualizzati di nuovo.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand recupera i dettagli delle attività i cui promemoria sono scaduti ogni 30 giorni e memorizza tali informazioni. Se si ripianifica un'attività entro 30 minuti dalla scadenza del promemoria per tale attività, il promemoria potrebbe essere visualizzato in base alla pianificazione originale dell'attività.

## Aggiornamento di attività

È possibile aggiornare le informazioni di un record di attività (compresa la modifica dello stato del record su Completato) se si dispone dell'accesso per la modifica del record.

**NOTA:** Gli utenti per i quali sono abilitati il privilegio Visualizza attività private e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record per il tipo di record Attività nel ruolo utente hanno visibilità di tutte le attività contrassegnate come private, indipendentemente dal proprietario dell'attività. Il privilegio Visualizza attività private non consente all'utente di aggiornare o eliminare un'attività contrassegnata come privata e di proprietà di un altro utente. Gli utenti nel cui ruolo sono abilitati il privilegio Elimina qualsiasi attività e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record per il tipo di record Attività possono eliminare le attività di cui non sono proprietari o contrassegnate come private. In genere, i privilegi Elimina qualsiasi attività e Visualizza attività private vengono concessi solo agli amministratori dell'azienda.

### Per aggiornare le informazioni delle attività

- 1 Selezionare il task o l'appuntamento.  
Per istruzioni sulla selezione delle attività, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli dell'appuntamento o Dettaglio task, modificare in linea i campi o fare clic su modifica per aprire la pagina Modifica appuntamento o Modifica task. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

## Rimozione degli utenti dalle attività

Per rimuovere gli utenti da un attività, almeno una delle seguenti condizioni deve essere soddisfatta.

- L'utente è il proprietario dell'attività.
- Il nome dell'utente appare nel campo Delegato da dell'attività.

Altrimenti, i collegamenti Rimuovi non sono disponibili nella sezione Utenti della pagina Dettagli dell'appuntamento o nella pagina Dettaglio task e non è possibile rimuovere gli utenti dall'attività. È possibile aggiornare manualmente il campo Delegato da dell'attività in modo che venga visualizzato il nome dell'utente. Dopo aver aggiornato la pagina Dettagli dell'attività, un collegamento Rimuovi è disponibile per tutti gli utenti, ad eccezione del proprietario dell'attività. Per ulteriori informazioni sul campo Delegato da, vedere [Campi attività \(a pagina 242\)](#).

### Per rimuovere un utente da un'attività

- 1 Nella pagina Dettagli dell'appuntamento o Dettaglio task, scorrere fino alla sezione Utenti.
- 2 Se l'utente che si desidera rimuovere non è visualizzato nell'elenco, fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.
- 3 Trovare l'utente che si desidera rimuovere, fare clic sul collegamento Rimuovi per l'utente e confermare che si desidera rimuovere l'utente.



**NOTA:** i collegamenti Rimuovi sono disponibili anche nella finestra ad associazione multipla visualizzata quando si fa clic su Aggiungi nella sezione Utenti della pagina, se si è proprietari dell'attività o se il proprio nome appare nel campo Delegato da dell'attività.

## Informazioni sul trascinamento degli appuntamenti nel calendario

Se si dispone dei livelli di accesso necessari per modificare un appuntamento, è possibile ripianificare l'appuntamento trascinandolo opportunamente all'interno di una vista calendario. Ad esempio, quando si lavora con la vista Calendario giornaliero, è possibile trascinare un appuntamento su un intervallo di tempo diverso dello stesso giorno. Quando si lavora con la vista Calendario settimanale, è possibile trascinare un appuntamento su un altro giorno della settimana visualizzata.

Di seguito viene descritto il funzionamento per gli appuntamenti che non si estendono su più giorni.

- **Vista Calendario giornaliero.** È possibile trascinare un appuntamento su un intervallo di tempo diverso nell'ambito dello stesso giorno. Quando si trascina l'appuntamento sul nuovo intervallo di tempo, l'ora di inizio dell'appuntamento viene aggiornata in base all'ora di inizio del nuovo intervallo. Ad esempio, se si trascina un appuntamento il cui inizio è previsto per le 9:15 su un intervallo di tempo che inizia alle 10:30, l'ora di inizio dell'appuntamento verrà aggiornata alle 10:30. L'ora di fine dell'appuntamento verrà aggiornata in modo automatico al valore appropriato, a seconda dell'ora di inizio dell'intervallo su cui si rilascia l'appuntamento e della durata dell'appuntamento. Ad esempio, se si trascina un appuntamento della durata di 60 minuti su un intervallo di tempo che inizia alle 10:30, l'ora di fine dell'appuntamento verrà aggiornata alle 11:30. La durata di un appuntamento non cambia dopo lo spostamento dell'appuntamento.

Il nuovo intervallo di tempo deve consentire all'appuntamento di iniziare e finire entro lo stesso giorno. Ad esempio, non è possibile trascinare un appuntamento della durata di 60 minuti su un intervallo di tempo che inizia alle 23:30, poiché l'ora di fine dell'appuntamento non rientrerebbe nello stesso giorno dell'ora di inizio.

**NOTA:** se si usa il tema Classico, quando si trascina un appuntamento nella vista giornaliera, viene visualizzata una linea rossa. La linea rossa indica che l'intervallo di tempo inizia all'ora precisa o in corrispondenza della mezz'ora.

- **Vista Calendario settimanale.** È possibile trascinare un appuntamento su un giorno diverso nell'ambito della stessa settimana. La durata dell'appuntamento non cambia. Se si usa il tema Classico, non è possibile modificare l'ora del giorno dell'appuntamento mediante trascinamento dell'appuntamento all'interno della vista Calendario settimanale. La data dell'appuntamento viene aggiornata quando si rilascia l'appuntamento su un giorno diverso, ma l'ora dell'appuntamento non cambia.

Se invece si usa il tema Moderno, è possibile modificare l'ora di un appuntamento trascinando l'appuntamento su un intervallo di tempo specifico in un giorno della vista Calendario settimanale. L'ora e la data di inizio, nonché l'ora e la data di fine, dell'appuntamento verranno aggiornate di conseguenza. La nuova ora del giorno deve consentire che l'appuntamento inizi e finisca entro lo stesso giorno. Se in un intervallo di tempo esistono più appuntamenti di quanti possano esserne mostrati nella vista Calendario settimanale, l'appuntamento spostato potrebbe non essere visibile. È tuttavia possibile passare alla vista Calendario giornaliero per visualizzare più appuntamenti.

- **Vista Calendario mensile.** È possibile trascinare un appuntamento su un giorno diverso nell'ambito dello stesso mese. L'ora del giorno e la durata dell'appuntamento non cambiano. Se si desidera cambiare l'ora o la durata dell'appuntamento, è necessario modificare l'appuntamento. Se in un giorno esistono più appuntamenti di quanti possano esserne mostrati nella vista Calendario mensile, l'appuntamento spostato potrebbe non essere visibile. È tuttavia possibile passare alla vista Calendario giornaliero o Calendario settimanale per visualizzare più appuntamenti.

**NOTA:** se si desidera modificare la durata di un appuntamento e se si utilizza un tema classico, è necessario modificare l'appuntamento. Tuttavia, se si utilizza un tema moderno, è possibile modificare rapidamente l'ora di inizio o di fine di un appuntamento nella vista Calendario giornaliero o settimanale facendo clic e trascinando il bordo dell'appuntamento. Per ulteriori informazioni sulla modifica degli appuntamenti nei temi moderni, vedere



Informazioni su calendari e stili di tema. Per modificare la durata di un appuntamento in una vista Calendario mensile, è necessario modificare l'appuntamento.

Di seguito viene descritto il funzionamento per gli appuntamenti che si estendono su più giorni.

- **Vista Calendario giornaliero.** Quando si usa la vista Calendario giornaliero, non è possibile trascinare un appuntamento che si estende su più giorni su un giorno o su un'ora differente.
- **Vista Calendario settimanale.** All'interno della sezione che mostra gli appuntamenti che si estendono su più giorni, è possibile trascinare un appuntamento su un giorno diverso della settimana visualizzata al momento, anche se l'appuntamento termina in una settimana diversa. Il giorno su cui si rilascia l'appuntamento diventa il nuovo giorno di inizio dell'appuntamento. Ad esempio, se si trascina su martedì 22 marzo un appuntamento che inizia alle 10:30 di lunedì 21 marzo e termina alle 10:30 di mercoledì 23 marzo, i dettagli dell'appuntamento vengono modificati in modo che l'appuntamento inizi alle 10:30 del 22 marzo e termini alle 10:30 del 24 marzo. Se si desidera cambiare l'ora del giorno alla quale l'appuntamento deve iniziare o la durata dell'appuntamento, è necessario modificare l'appuntamento.
- **Vista Calendario mensile.** È possibile trascinare un appuntamento che si estende su più giorni su un giorno diverso del mese visualizzato al momento, anche se l'appuntamento termina in un mese diverso. Il giorno su cui si rilascia l'appuntamento diventa il nuovo giorno di inizio dell'appuntamento. Ad esempio, se si trascina sul 31 marzo un appuntamento che inizia alle 10:30 del 24 marzo e termina alle 10:30 del 29 marzo, i dettagli dell'appuntamento vengono modificati in modo che l'appuntamento inizi alle 10:30 del 31 marzo e termini alle 10:30 del 5 aprile. Se si desidera cambiare l'ora del giorno alla quale l'appuntamento deve iniziare o la durata dell'appuntamento, è necessario modificare l'appuntamento.

## Utilizzo degli elenchi attività

È possibile aprire la pagina Elenco attività dalla pagina dei dettagli di un record oppure dalla sezione Elenco attività delle viste giornaliera e settimanale del proprio calendario e dei calendari di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente (viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente) nelle pagine Calendario. L'elenco dei record visualizzato quando viene aperta la pagina Elenco attività dipende dalla modalità usata per accedere alla pagina.

### Elementi visualizzati quando si apre la pagina Elenco attività dalla pagina dei dettagli di un record

Quando si apre la pagina Elenco attività facendo clic sul collegamento Mostra elenco completo in un elenco di record delle attività nella pagina dei dettagli di un record, nella pagina Elenco attività vengono visualizzate le attività collegate al record. L'elenco può includere attività aperte, attività completate o una combinazione di entrambe, come illustrato nella tabella riportata di seguito. In tutti i casi, vengono visualizzati solo i record visualizzabili.

| Elenco              | Record visualizzati                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attività            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ I task collegati con data di completamento vuota.</li> <li>■ Gli appuntamenti collegati con data e ora di completamento successive alla data e all'ora correnti.</li> <li>■ I task collegati con data e ora di completamento precedenti alla data e all'ora correnti.</li> <li>■ Gli appuntamenti collegati con data e ora di completamento precedenti alla data e all'ora correnti.</li> </ul> |
| Attività completate | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gli appuntamenti collegati con data e ora di completamento precedenti alla data e all'ora correnti.</li> <li>■ I task collegati con data e ora di completamento precedenti alla data e all'ora correnti.</li> </ul>                                                                                                                                                                             |
| Appuntamenti aperti | Gli appuntamenti collegati in cui il valore del campo Data completamento non è precedente alla data odierna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Elenco          | Record visualizzati                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <p><b>NOTA:</b> se l'utente che ha creato l'appuntamento non inserisce un valore nel campo Data completamento, in questo campo viene inserito automaticamente lo stesso valore del campo Ora fine dell'appuntamento.</p> <p>Una volta raggiunta la data di completamento di un appuntamento, l'appuntamento viene rimosso dall'elenco Appuntamenti aperti e inserito nell'elenco Attività completate. Le informazioni contenute nelle sezioni di informazioni correlate Appuntamenti aperti e Attività completate della pagina dei dettagli del record principale vengono aggiornate quando la pagina viene aggiornata.</p> <p>I record dell'elenco Appuntamenti aperti vengono ordinati in base alla data e all'ora specificate nel campo Ora inizio e l'appuntamento con la data e l'ora di inizio meno recente viene visualizzato per primo nell'elenco.</p>                                                                                                                                                                                                                                              |
| Task aperti     | <p>I task collegati che non presentano alcun valore nel campo Data completamento o lo stato Completato, a condizione che l'azienda utilizzi l'insieme di valori predefinito per il campo Stato.</p> <p><b>NOTA:</b> se un task è contrassegnato come completato, nel campo Data completamento vengono inserite automaticamente la data e l'ora nel fuso orario dell'utente che ha contrassegnato il task come completato. Gli utenti possono inoltre inserire manualmente la data nel campo Data completamento di un task. Se nel campo Data completamento di un task viene inserito un valore, il task viene rimosso dall'elenco Task aperti e incluso nell'elenco Attività completate.</p> <p>Le informazioni contenute nelle sezioni di informazioni correlate Task aperti e Attività completate della pagina dei dettagli del record principale vengono aggiornate quando la pagina viene aggiornata.</p> <p>I record dell'elenco Task aperti vengono ordinati in base al valore del campo Data di scadenza e il task con la data di scadenza meno recente viene visualizzato per primo nell'elenco.</p> |
| Attività aperte | <p>Una combinazione degli elenchi Appuntamenti aperti e Task aperti.</p> <p><b>NOTA:</b> i record dell'elenco Attività aperte vengono ordinati in base al valore del campo Data completamento. I record in cui il campo Data completamento è vuoto vengono visualizzati nella parte inferiore dell'elenco Attività aperte. I task aperti vengono quindi visualizzati nella parte inferiore dell'elenco Attività aperte, dopo tutti gli appuntamenti aperti. Se non si desidera che i task e gli appuntamenti aperti correlati nella pagina dei dettagli di un record vengano visualizzati in questo ordine, è consigliabile che l'amministrazione dell'azienda aggiunga alla pagina dei dettagli del record le sezioni di informazioni correlate Task aperti e Appuntamenti aperti anziché la sezione di informazioni correlate Attività aperte.</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |

**Elementi visualizzati quando si apre la pagina Elenco attività da una pagina Calendario**

Quando si apre la pagina Elenco attività facendo clic sul collegamento Mostra elenco completo nell'elenco Task aperti delle viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente, l'elenco mostra tutte le attività aperte assegnate all'utente.

**NOTA:** nell'applicazione standard l'elenco Task aperti viene visualizzato nella sezione Elenco attività delle viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente. È tuttavia possibile selezionare un elenco da visualizzare diverso oppure l'amministratore può selezionare un elenco diverso per il ruolo di cui dispone l'utente. Se nella vista calendario è visualizzato un elenco diverso, quando si fa clic sul collegamento Mostra elenco completo l'elenco viene visualizzato nella pagina Elenco attività. Per informazioni sulla selezione di un elenco diverso da visualizzare nelle viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente, vedere [Impostazione del calendario \(a pagina 806\)](#).

Nella pagina Elenchi attività sono disponibili anche altri elenchi. L'insieme di elenchi disponibile può includere sia elenchi standard distribuiti con Oracle CRM On Demand sia elenchi personalizzati per l'azienda. La visibilità dei record viene determinata come indicato di seguito.

- Per tutti gli elenchi, ad eccezione di quelli delle attività delegate, la visibilità dei record è limitata alle attività in cui il nome dell'utente viene visualizzato nel campo Proprietario o nell'elenco di utenti, a meno che nel proprio ruolo non si disponga del privilegio Visualizza attività private o Elimina qualsiasi attività.
- Per gli elenchi delle attività delegate, la visibilità dei record è limitata alle attività in cui viene visualizzato il nome dell'utente nel campo Delegato da.
- Per tutti gli elenchi, il filtro applicato all'elenco determina i record che vengono visualizzati nell'elenco.

**NOTA:** se si è stati aggiunti a un gruppo dall'amministratore dell'azienda, nelle pagine Calendario personali viene visualizzata una scheda Task gruppo.

### Informazioni sull'accesso alle attività private nella pagina Elenco attività

Se si dispone del privilegio Visualizza attività private e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record per il tipo di record Attività è abilitata nel ruolo utente, è possibile visualizzare tutte le attività contrassegnate come private, indipendentemente dal proprietario dell'attività. Il privilegio Visualizza attività private non consente di aggiornare o eliminare un'attività contrassegnata come privata e di proprietà di un altro utente.

Se si dispone del privilegio Elimina qualsiasi attività e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record per il tipo di record Attività è abilitato nel ruolo utente, è possibile eliminare le attività di cui non si è proprietari o le attività contrassegnate come private. In genere, i privilegi Elimina qualsiasi attività e Visualizza attività private vengono concessi solo agli amministratori dell'azienda.

### Azioni che è possibile eseguire dalla pagina Elenco attività

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le azioni che è possibile eseguire dalla pagina Elenco attività.

**NOTA:** se si accede alla pagina Elenco attività dalla pagina dei dettagli di un record, alcune funzioni potrebbero non essere disponibili.

| Operazione                                   | Procedura                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aggiungere o rimuovere attività dai registri | Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Registro assegnazioni batch. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Assegnazione dei record ai registri (a pagina 1534)</a> .                                |
| Creare un nuovo elenco di attività           | Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Crea nuovo elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere <a href="#">Come creare e limitare gli elenchi</a> a pagina 134). |

| Operazione                                                     | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Creare un task                                                 | Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Nuovo task. Nella pagina di modifica del task, immettere le informazioni richieste e salvare il record.                                                                                             |
| Creare un appuntamento                                         | Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Nuovo appuntamento. Nella pagina di modifica dell'appuntamento, immettere le informazioni necessarie e salvare il record.                                                                           |
| Eliminare tutti i record dall'elenco                           | Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Eliminazione batch. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Eliminazione e ripristino dei record (a pagina 180)</a> .                                          |
| Esportare l'elenco                                             | Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Esporta elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Esportazione di record in elenchi (a pagina 149)</a> .                                                 |
| Trovare un'attività (task o appuntamento)                      | Fare clic sull'intestazione di colonna Oggetto per ordinare i dati. Quindi fare clic su una lettera sulla barra alfabetica. Per attività che iniziano con numeri, fare clic su un numero da 0 a 9.                                                       |
| Gestire tutti gli elenchi attività                             | Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Gestione elenchi. Completare i passaggi per il task desiderato come descritto nella sezione <a href="#">Pagina Gestione elenchi (a pagina 145)</a> .                             |
| Perfezionare i criteri di ricerca per l'elenco                 | Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Limita elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere <a href="#">Come creare e limitare gli elenchi a pagina 134</a> ).     |
| Ripristinare un elenco di record eliminato                     | Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Ripristino in batch. Per ulteriori informazioni sul ripristino degli elenchi di record eliminati, vedere <a href="#">Eliminazione e ripristino dei record (a pagina 180)</a> .   |
| Mostrare più o meno record                                     | Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati nella parte inferiore della pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.                                                                                              |
| Aggiornare simultaneamente un gruppo di record di attività     | Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Aggiornamento di massa. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Aggiornamento di gruppi di record (a pagina 156)</a> .                                         |
| Aggiornare un'attività                                         | Modificare in linea i campi nella pagina Elenco attività o selezionare l'attività per aprire la pagina Dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere <a href="#">Aggiornamento dei dettagli del record (a pagina 118)</a> . |
| Visualizzare un sottoinsieme di attività (task o appuntamenti) | Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic sull'elenco a discesa e modificare la selezione (Task completati, Task aperti, I miei task o I miei appuntamenti).                                                                                     |

| Operazione                                           | Procedura                                                                                                |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visualizzare tutte le attività (task e appuntamenti) | Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic sull'elenco a discesa e selezionare Tutte le attività. |

### Elenchi attività standard

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard.

| Elenco attività            | Filtri                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Task completati            | Task con data di completamento nel passato                                                                                                                                                                            |
| Task delegati - Completati | Task che hanno il nome dell'utente nel campo Delegato da e con data di completamento nel passato                                                                                                                      |
| Task delegati - Aperti     | Task che hanno il nome dell'utente nel campo Delegato da e con data di completamento vuota o impostata nel futuro                                                                                                     |
| Task delegati - Scaduti    | Task che hanno il nome dell'utente nel campo Delegato da e che sono scaduti                                                                                                                                           |
| Le mie attività            | Tutte le attività di cui si è proprietari, compresi task e appuntamenti                                                                                                                                               |
| I miei appuntamenti        | Tutti gli appuntamenti di cui si è proprietari                                                                                                                                                                        |
| Le mie visite giornaliere  | Le chiamate per referenze, controllo o compleanno da effettuare nel corso della giornata                                                                                                                              |
| I miei task aperti         | I task di cui si è proprietari nei quali la casella di controllo Completato non è selezionata e che devono essere completati entro i 90 giorni successivi                                                             |
| I miei task                | Tutti i task di cui si è proprietari                                                                                                                                                                                  |
| Le mie visite settimanali  | Le chiamate per referenze, controllo o compleanno da effettuare nel corso della settimana corrente                                                                                                                    |
| Attività aperte            | Elenco combinato di: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ task di cui si è assegnatari con data di completamento vuota o impostata nel futuro;</li> <li>■ appuntamenti futuri di cui si è assegnatari.</li> </ul> |
| Task aperti                | I task nei quali la casella di controllo Completato non è selezionata e che devono essere completati entro i 90 giorni successivi                                                                                     |

| Elenco attività    | Filtri                                                                                                                                    |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visite pianificate | Le visite pianificate di cui si è proprietari<br><b>NOTA:</b> questo è un elenco specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |

## Limitazione dei record attività visualizzati

È possibile limitare le attività visualizzate selezionando un elenco filtrato. Mostra un sottoinsieme di attività che corrispondono ai criteri salvati all'interno dell'elenco.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

**Procedure preliminari.** Quando si crea un elenco, è necessario immettere i campi e i valori relativi ai criteri impostati. Per riportare i nomi e i valori esatti dei campi così come vengono utilizzati nell'applicazione, passare alla pagina Modifica task o Modifica appuntamento. In alternativa, per ottenere i nomi esatti dei campi, è possibile stampare la pagina Dettaglio relativa al record. In alternativa, per ottenere i nomi esatti dei campi, è possibile stampare la pagina di dettaglio del record. Tuttavia, nella stampa non è possibile visualizzare i valori disponibili per i campi degli elenchi a discesa.

### Per aprire un elenco filtrato di attività

- 1 Fare clic sulla scheda Calendario.
- 2 Nella sezione Elenco attività della pagina Calendario fare clic su Mostra elenco completo.

**NOTA:** la sezione Elenco attività è disponibile nelle viste giornaliera e settimanale del proprio calendario e dei calendari di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente.

- 3 Nella pagina Elenco attività, cambiare la selezione nell'elenco a discesa.

### Per creare un elenco filtrato di attività

- 1 Fare clic sulla scheda Calendario.
- 2 Nella sezione Elenco attività della pagina Calendario fare clic su Mostra elenco completo.
- 3 Nella pagina Elenchi attività, fare clic sul pulsante Menu e selezionare Gestione elenchi.
- 4 Nella pagina Gestione elenchi, fare clic sul pulsante Nuovo elenco.
- 5 Completare i passaggi descritti nella sezione Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

## Contrassegnare i task come completati

È possibile contrassegnare i task come completati. Questi task rimangono in determinati elenchi, come Tutte le attività o Le mie attività. Tuttavia, i task completati non vengono conservati nella home page personale.

Se un task contrassegnato come completato viene collegato a un record, il task viene spostato dall'elenco delle attività o dei task aperti all'elenco delle attività completate nella pagina dei dettagli di tale record.

### Per contrassegnare un task come completato

- 1 Selezionare il task.  
Per istruzioni sulla selezione dei task, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 79).

- 2 Nella pagina Dettaglio task, fare clic sul pulsante Contrassegna come completato.

Una volta che un task è stato contrassegnato come completato, Oracle CRM On Demand imposta il campo Stato corrispondente su Completato, a condizione che l'azienda utilizzi l'insieme di valori predefinito per il campo Stato.

## Assegnazione delle attività a un altro dipendente

Se si dispone dell'accesso per la modifica di un record, è possibile assegnare un'attività a un altro dipendente. In genere, è possibile modificare un record se l'utente ne è il proprietario o se il proprietario fa riferimento all'utente. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare l'accesso di un utente.

Una volta assegnata un'attività a un altro dipendente, questa viene visualizzata automaticamente nell'elenco Le mie attività o I miei task del nuovo utente. Le attività assegnate mantengono inoltre tutte le associazioni per attività precedenti. Se il campo Delegato da è vuoto quando si assegna l'attività a un altro proprietario, il proprio nome viene visualizzato automaticamente nel campo Delegato da dopo la riassegnazione dell'attività. Tuttavia, se il campo Delegato da è già stato compilato con il nome di un utente, non viene aggiornato automaticamente quando si riassegna l'attività. Se necessario, è possibile aggiornare manualmente il campo, in modo che al suo interno venga visualizzato il proprio nome o il nome di un altro utente. È possibile utilizzare l'elenco di task delegati per tenere traccia di quelli che pur non essendo assegnati all'utente, contengono il nome utente nel campo Delegato da. Gli elenchi di task delegati sono disponibili nell'elenco di selezione degli elenchi nella pagina Elenchi attività.

### Per assegnare un'attività a un altro dipendente

- 1 Selezionare l'attività.  
Per istruzioni sulla selezione delle attività, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli dell'appuntamento o Dettagli task, posizionare il cursore nel campo Proprietario e fare clic sull'icona di ricerca.
- 3 Nella finestra di ricerca, fare clic sul collegamento Seleziona accanto al nome del nuovo proprietario.  
Il nome del nuovo proprietario viene visualizzato nel campo Proprietario della pagina Dettagli dell'appuntamento o Dettagli task.

## Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti

**NOTA:** questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Inoltre, le informazioni in questo argomento presuppongono che l'azienda utilizzi l'insieme di valori predefinito per il campo dell'elenco di selezione Stato. Tuttavia, se l'amministratore modifica l'insieme di valori standard per il campo dell'elenco di selezione Stato, l'elaborazione di attività in Oracle CRM On Demand potrebbe non funzionare come riportato nel presente argomento.

Nella pagina dei dettagli della visita è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti, registrando informazioni come i prodotti esaminati, i campioni, gli articoli promozionali o di formazione lasciati, le soluzioni discusse e i contatti correlati. È possibile tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti in uno dei modi seguenti.
  - mediante l'aggiunta di informazioni relative a prodotti menzionati in dettaglio, campioni lasciati, richieste campioni e articoli promozionali alla visita principale;
  - mediante l'aggiunta di partecipanti alla visita principale e successivamente tenendo traccia delle informazioni relative a prodotti menzionati in dettaglio, campioni lasciati, richieste campioni e articoli promozionali per ogni singolo record di partecipante.

**NOTA:** per *partecipante* si intende una persona presente a una riunione o a una chiamata telefonica.

Se si usano i partecipanti per tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti, tenere presente quanto segue:



- tutti i partecipanti ereditano delle informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio registrate nella visita principale;
- le informazioni relative ai partecipanti non avranno alcun impatto sulle informazioni relative al contatto primario nella visita principale.
- Salvare le informazioni in un modello, denominato *Chiamata Smart*. Il modello Chiamata Smart è utile quando si visitano più clienti allo stesso scopo, ad esempio l'iscrizione a sperimentazioni cliniche. Il modello può essere privato o reso disponibile per altri (pubblico).

Quando si applica il modello Chiamata Smart a una nuova visita, la maggior parte delle informazioni contenute nella chiamata Smart vengono inserite nel nuovo record, inclusi i dettagli sui prodotti e le informazioni sugli articoli promozionali e sui campioni lasciati in relazione alla visita. Tuttavia, altri campi come quelli relativi ai numeri di lotto per i campioni lasciati non vengono salvati come parte del modello.

Dopo che è stato applicato un modello Chiamata Smart a una visita, è possibile aggiornare i campi rimasti per tenere traccia dei dettagli della visita.

Se l'amministratore dell'azienda ha incluso il campo Data ultima visita sulla pagina Modifica del cliente o del contatto, tale campo viene aggiornato automaticamente sul cliente e su tutti i contatti collegati.

L'aggiornamento viene effettuato quando lo stato del record di visite viene modificato in Completato e il record viene salvato. Nel campo vengono riportate la data e l'ora della visita.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales può coesistere con la configurazione del modello Chiamata Smart di Oracle CRM On Demand, ma non supporta né risponde alle chiamate Smart.

Per ulteriori informazioni sulle chiamate Smart, vedere [Gestione di chiamate Smart \(a pagina 1985\)](#).

- Inviare le informazioni sulle visite da utilizzare nel processo di riconciliazione per periodi di magazzino.

Una volta inviate le informazioni sui dettagli della visita, Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition esegue le operazioni descritte di seguito.

- Imposta lo stato di attività della visita su Inviato.
- Blocca eventuali record Dettagli visita con uno stato impostato su Inviato per evitare modifiche o eliminazioni dei record. Per informazioni sul blocco di record per i record di attività della visita, vedere Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Crea una transazione con esborso utilizzata nel processo di riconciliazione per il periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Riconciliazione di un periodo di magazzino \(a pagina 575\)](#), [Processo di riconciliazione del magazzino \(a pagina 579\)](#), [Visualizzazione delle transazioni con esborso \(a pagina 592\)](#).

**NOTA:** se il record della visita non include una licenza di stato contatto valida o un record di firma associato e se i controlli di convalida per tali condizioni sono stati impostati dall'amministratore sulla pagina Preferenze relative a Life Sciences, in Oracle CRM On Demand verrà visualizzato un messaggio di errore e sarà impossibile inviare la visita. Per ulteriori informazioni sulle preferenze, vedere le informazioni relative all'abilitazione della convalida della licenza di stato contatto e all'abilitazione della convalida della firma in [Impostazione delle preferenze relative a Life Sciences \(a pagina 1988\)](#).

### Limitazioni durante la modifica dei contatti principali utilizzati nelle visite contatto

Se dopo il salvataggio di una visita contatto si modifica il contatto principale utilizzato nella visita, si verifica quanto riportato di seguito.

- La visita viene elencata sotto il contatto principale di origine e sotto il nuovo contatto principale.
- La visita utilizza il nuovo contatto principale in entrambi gli elenchi.
- La riga Oggetto rimane invariata in entrambe le visite.

L'esempio riportato di seguito descrive il risultato della modifica del contatto principale.

- 1 Creare due contatti: Gianni e Paola.
- 2 Creare una visita per il contatto Gianni, denominata Visita\_Gianni.  
Il contatto principale viene impostato su Gianni in questa visita.



- 3 Modificare il contatto principale della visita Visita\_Gianni impostandolo su *Paola*.  
Oracle CRM On Demand crea in modo automatico una seconda visita sotto il contatto Paola, ma utilizza l'oggetto originale (Visita\_Gianni). Ora la visita Visita\_Gianni è elencata sia per il contatto Gianni che per il contatto Paola. Se necessario, è possibile modificare la riga Oggetto della visita elencata sotto Paola, impostando un contenuto più adeguato, ad esempio *Visita\_Paola*.

#### Procedure preliminari.

- Per aggiungere, modificare o inviare le visite (visite agli account o ai contatti), è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio Visite: abilita il dettaglio visite.
- Per gestire l'accesso alle visite e configurare un invio di visite automatizzato all'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio Visite: gestisci le visite. Questo privilegio viene in genere concesso solo agli amministratori dell'azienda.

#### Per tenere traccia di una visita (visita di vendita) a un account

- 1 Nella home page Clienti o Contatti, aprire il cliente o il contatto da visitare.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

**NOTA:** la funzione Pianificazione visite di massa di Oracle CRM On Demand consente di pianificare contemporaneamente una visita (visita di vendita) per un massimo di venticinque clienti. Per ulteriori informazioni sulla creazione di una visita pianificata per più clienti, vedere [Pianificazione di visite di massa \(a pagina 225\)](#).

- 2 Nella sezione Visite della pagina di dettaglio di Cliente o Contatto, fare clic su Nuova visita o su Visita automatica per creare un nuovo record di visita.

**NOTA:** se la sezione Visite non è visibile nella pagina Dettagli, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Visite al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- Quando si fa clic su Nuova visita, viene visualizzata la pagina Modifica visita, in cui è necessario immettere manualmente la maggior parte delle informazioni per il nuovo record di visita.  
Assicurarsi di specificare Visita nel campo Tipo. In caso contrario gli elementi correlati seguenti non saranno disponibili: Campioni lasciati, Articoli promozionali e Prodotti menzionati in dettaglio.
- Quando si fa clic su Visita automatica viene visualizzata la pagina dei dettagli della visita, in cui vengono immessi in modo automatico i dati riportati di seguito per il nuovo record di visita.
  - Il campo Stato contiene il valore Pianificato.
  - Il campo Data di fine contiene un valore pari al valore del campo Data di inizio più 30 minuti.
  - Il campo Oggetto contiene il valore Visita automatica e mostra il nome del cliente o del contatto.
  - Il campo Tipo contiene il valore Visita.

**AVVERTENZA:** i clienti di Oracle CRM On Demand Life Sciences non devono tentare di disabilitare o personalizzare l'impostazione Tipo = Visita.

- 3 Nella pagina di modifica della visita o dei dettagli della visita, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Per inserire nel record della nuova visita le informazioni contenute in un modello Chiamata Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Chiamata Smart, quindi selezionare la chiamata Smart.
  - b Immettere o aggiornare le informazioni.  
La tabella che descrive i campi dei record di visita, riportata alla fine di questa procedura, fornisce informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea. I campi personalizzati definiti dall'amministratore dell'azienda vengono salvati nel modello Chiamata Smart.

**4** Salvare il record effettuando una delle operazioni riportate di seguito.

- Nella pagina Modifica visita, fare clic su Salva.
- Nella pagina Dettagli visita fare clic su Salva come visita Smart privata o su Salva come visita Smart pubblica.

Per ulteriori informazioni, vedere Salvataggio delle informazioni dettagliate sulle visite come modello (vedere [Salvataggio delle informazioni sui dettagli della visita come modello](#) a pagina 610).

**5** Se necessario, nella pagina Dettagli visita effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Aggiungere gli elementi Prodotti menzionati in dettaglio, Campioni lasciati, Richiesta di campioni o Articolo promozionale al record di visita principale.
- Aggiungere un elemento Partecipante al record di visite principale, quindi aggiungere gli elementi Prodotti menzionati in dettaglio, Campioni lasciati, Richiesta di campioni o Articolo promozionale al record partecipante.

Per ulteriori informazioni su questi task, vedere gli argomenti seguenti:

- [Aggiunta di partecipanti alle visite \(a pagina 595\)](#)
- [Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite \(a pagina 598\)](#)
- [Collegamento delle informazioni sui campioni lasciati alle visite \(a pagina 602\)](#)
- [Collegamento delle informazioni sugli articoli promozionali alle visite \(a pagina 605\)](#)
- [Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite \(a pagina 607\)](#)

**6** Fare clic su Invia per elaborare le informazioni di dettaglio della visita. Vedere [Invio delle informazioni Dettagli visita per il monitoraggio del magazzino](#).

| Campo                             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave visita</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Oggetto                           | Limite di 100 caratteri. Il nome del modello Chiamata Smart.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Contatto principale               | <p>Dati inseriti in modo automatico.</p> <p>Se la visita è collegata sia a un cliente che a un contatto, il record di visita viene visualizzato come informazioni correlate sulla pagina dei dettagli di cliente e contatto.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p>                   |
| Account                           | <p>Dati inseriti in modo automatico e di sola lettura.</p> <p>Se la visita è collegata sia a un cliente che a un contatto, il record di visita viene visualizzato come informazioni correlate sulla pagina dei dettagli di cliente e contatto.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p> |
| Indirizzo                         | Viene visualizzato l'indirizzo completo, preso dai campi indirizzo individuali relativi al record del contatto o cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Campo           | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Chiamata Smart  | Se il ruolo utente include il privilegio, è possibile selezionare un modello Visita Smart.<br><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Stato           | <p>Lo stato della visita, che può essere uno dei seguenti: Assegnato, Completato, Rinviato, In fase di chiamata, In chat, In corso, Non avviato, Pianificato, Firmato, Inviato, In fase di invio, In attesa di qualcun altro.</p> <p>Durante l'elaborazione delle visite Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition utilizza i seguenti valori dello stato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Pianificato.</b> La visita viene visualizzata nel calendario e nella sezione Visite pianificate delle pagine Calendario. Per visualizzare le visite pianificate nel calendario e nella sezione Visite pianificate della pagina Calendario, è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio Visite: visite pianificate calendario.</li> <li>■ <b>Firmato.</b> Il contenuto della visita è stato confermato dal destinatario della visita. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition blocca la visita e non è possibile apportare ulteriori modifiche ai campioni e agli articoli promozionali lasciati o alle richieste di campioni per la visita.</li> <li>■ <b>Inviato.</b> Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ha elaborato la visita e ha creato transazioni per la riconciliazione dopo che l'utente ha fatto clic su Invia nella pagina Dettagli visita account o Dettagli visita contatto.</li> <li>■ <b>In fase di invio.</b> Questo stato, che attiva le regole del workflow configurate dall'amministratore dell'azienda per l'aggiornamento del record di visita, viene impostato dall'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Lo stato In fase di invio e le regole del workflow vengono utilizzati per supportare l'integrazione di Oracle CRM On Demand con l'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> lo stato Firmato o In fase di invio attiva l'invio di una visita all'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales se l'amministratore dell'azienda ha configurato l'azione dell'evento runtime del workflow per il record Attività. Per informazioni sul modo in cui configurare questa azione dell'evento runtime, consultare <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>. Per informazioni generali sulla configurazione delle regole del workflow, vedere Configurazione workflow (vedere <a href="#">Configurazione del workflow</a> a pagina 1572).</p> <p><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p> |
| Valuta attività | È possibile selezionare una valuta diversa per convertire il prezzo in un'altra valuta, se questa funzione è stata impostata dall'amministratore dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Obiettivo       | Limite di 1.500 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ora inizio      | La data e l'ora di inizio della visita. Il valore predefinito è la data di oggi alle ore 12 PM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Durata                         | Campo calcolato (in minuti) basato su ora di inizio e fine.<br><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.                                                                                                                                                                                                |
| Ora fine                       | L'impostazione predefinita è 30 minuti dopo l'ora di inizio.<br><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.                                                                                                                                                                                               |
| Tipo                           | Può essere impostato su uno dei valori seguenti: Visita, Corrispondenza, Dimostrazione, E-mail, Evento, Fax, Riunione, Personale, Presentazione, Altro o Attività.<br>Per la gestione dei campioni, è necessario scegliere Visita.                                                                                                                                                                      |
| Tipo visita                    | (Sola lettura) Visualizza Visita cliente, Visita professionale, Visita partecipante o Visita generale, a seconda del tipo di visita.<br><b>NOTA:</b> il campo Tipo visita viene impostato automaticamente su Visita professionale per le visite contatto, su Visita cliente per le visite cliente principali e su Visita partecipante quando si aggiungono partecipanti alla visita cliente principale. |
| N. rif.                        | Campo di testo utilizzato per memorizzare il numero di riferimento di un elemento correlato come ad esempio un documento firmato.<br><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.                                                                                                                          |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Costo                          | <b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Firma su carta                 | <b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Privata                        | <b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Descrizione                    | Limite di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Visita successiva              | Limite di 1.500 caratteri.<br><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.                                                                                                                                                                                                                                 |

**Argomenti correlati**

Per informazioni correlate su come tenere traccia delle visite ai clienti, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita \(a pagina 593\)](#)
- Impostazione del numero massimo di volte che è possibile campionare un contatto (vedere [Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida](#) a pagina 1990)
- Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni (vedere [Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni](#) a pagina 1991)
- [Come tenere traccia degli orari migliori per chiamare \(a pagina 319\)](#)

## Pianificazione di visite di massa

È possibile creare una visita pianificata per uno o più clienti secondo le modalità riportate di seguito.

- Dalla pagina Dettaglio cliente o Dettagli contatto con stato Pianificato.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione di una visita pianificata per un cliente dalla pagina Dettaglio cliente o Dettagli contatto, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#).
- Dalla pagina Elenco clienti o Elenco contatti usando la funzione Pianificazione visite di massa.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione di una visita pianificata per più clienti dalla pagina Elenco clienti o Elenco contatti usando la funzione Pianificazione visite di massa, vedere le procedure riportate di seguito.

Quando lo stato della visita è impostato su Pianificato, la visita viene visualizzata nel Calendario e nella sezione Visite pianificate della pagina Calendario. La sezione Visite pianificate della pagina Calendario elenca fino a due settimane di visite pianificate per i funzionari commerciali in ordine cronologico e visualizza le informazioni seguenti per ciascuna visita pianificata: data e ora di inizio, ora del giorno, oggetto, contatto da visitare e altre informazioni relative all'indirizzo del contatto.

Nella sezione Visite pianificate delle pagine Calendario viene usata la seguente codifica colori determinata dal tema utilizzato:

- Le visite pianificate scadute con data di inizio nel passato vengono visualizzate nel colore selezionato dall'amministratore per il testo degli avvisi nel tema.
- Le visite pianificate in programma con data di inizio nel futuro vengono visualizzate nel colore selezionato dall'amministratore per i collegamenti pagina nel tema.

**NOTA:** per visualizzare le visite pianificate nel calendario e nella sezione Visite pianificate della pagina Calendario, è necessario che il proprio ruolo utente disponga del privilegio Visite: visite pianificate calendario.

La funzione Pianificazione visite di massa di Oracle CRM On Demand consente di creare una visita pianificata per un massimo di 25 clienti. Per creare una visita pianificata per più contatti, usare la procedura riportata di seguito.

**NOTA:** viene creata una visita pianificata nel primo giorno appropriato entro sette giorni dalla data odierna. Ad esempio, se oggi è martedì e si seleziona mercoledì come giorno per la visita pianificata, questa viene creata per domani. Tuttavia, se si seleziona martedì come giorno per la visita pianificata, questa viene creata per il martedì della prossima settimana, non per oggi, anche se l'orario della giornata selezionato è successivo all'ora corrente. Inoltre viene creata una sola istanza per ciascuna visita pianificata, ovvero non è possibile impostare visite pianificate ricorrenti.

### ***Per creare una visita pianificata per più contatti***

- 1 Andare alla home page Contatti.
- 2 Selezionare l'elenco di contatti desiderato nella sezione Elenchi contatti della pagina.
- 3 Nella pagina Elenco contatti, fare clic su Menu e selezionare Pianificazione visite di massa.
- 4 Nella pagina Visite pianificate, immettere le informazioni riportate di seguito per ogni contatto da includere nel piano delle visite di massa.
  - Immettere il giorno della settimana previsto per la visita.

Le opzioni valide sono: Domenica, Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì e Sabato.

- Immettere l'orario migliore per effettuare la visita.

Le opzioni valide sono: Prima mattina (dalle 7 alle 9), Mattina (dalle 9 alle 11), Metà giornata (dalle 11 alle 13), Primo pomeriggio (dalle 13 alle 15), Pomeriggio (dalle 15 alle 17), Fine giornata (dalle 17 alle 19), Fine serata (dalle 19 alle 21) e Tarda notte (dalle 21 alle 23).

**5** Fare clic su Fine.

Nella pagina Calendario, tutte le visite pianificate sono ora visibili nel calendario e nella sezione Visite pianificate della pagina, a condizione che il proprio ruolo utente includa il privilegio Visite: visite pianificate calendario. Un messaggio informativo viene visualizzato al di sopra del calendario con l'indicazione del numero di visite pianificate che sono state create.

**6** Fare clic sul collegamento appropriato nel calendario o sul collegamento Oggetto appropriato nella sezione Visite pianificate della pagina Calendario per aprire la pagina dei dettagli della visita.

Per ogni nuovo record di visita creato con la funzione Pianificazione visite di massa vengono inseriti in modo automatico i dati di campo riportati di seguito.

- Il campo Stato contiene il valore Pianificato.
- Il campo Data inizio contiene un valore che riunisce i valori Giorno della settimana e Orario migliore per visitare.
- Il campo Data di fine contiene un valore pari al valore del campo Data di inizio più 30 minuti.
- Il campo Oggetto contiene il valore Visita professionale e mostra il nome del contatto.
- Il campo Tipo contiene il valore Visita.

**7** Immettere o aggiornare le informazioni nei campi rimanenti della pagina dei dettagli della visita a seconda delle esigenze.

Ad esempio, per popolare il nuovo record di visita con le informazioni di un modello di chiamata Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Chiamata Smart e selezionare la chiamata Smart.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina dei dettagli della visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#).

**8** Se necessario, aggiungere altri elementi al record, quindi fare clic su Salva come chiamata Smart privata o su Salva come chiamata Smart pubblica.

È possibile collegare informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, informazioni sui campioni lasciati e articoli promozionali al record di visita. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di elementi a un record di visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#).

Per creare una visita pianificata per più clienti, usare la procedura riportata di seguito.

***Per creare una visita pianificata per più clienti***

**1** Andare alla home page Clienti.

**2** Selezionare l'elenco di clienti desiderato nella sezione Elenchi clienti della pagina.

**3** Nella pagina Elenco clienti, fare clic su Menu e selezionare Pianificazione visite di massa.

**4** Nella pagina Visite pianificate, immettere le informazioni riportate di seguito per ogni cliente da includere nel piano delle visite di massa.

- Immettere il giorno della settimana previsto per la visita.

Le opzioni valide sono: Domenica, Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì e Sabato.

- Immettere l'orario migliore per effettuare la visita.

Le opzioni valide sono: Prima mattina (dalle 7 alle 9), Mattina (dalle 9 alle 11), Metà giornata (dalle 11 alle 13), Primo pomeriggio (dalle 13 alle 15), Pomeriggio (dalle 15 alle 17), Fine giornata (dalle 17 alle 19), Fine serata (dalle 19 alle 21) e Tarda notte (dalle 21 alle 23).

**5** Fare clic su Fine.

Nella pagina Calendario, tutte le visite pianificate sono ora visibili nel calendario e nella sezione Visite pianificate della pagina, a condizione che il proprio ruolo utente includa il privilegio Visite: visite pianificate calendario. Un messaggio informativo viene visualizzato al di sopra del calendario con l'indicazione del numero di visite pianificate che sono state create.

**6** Fare clic sul collegamento appropriato nel calendario o sul collegamento Oggetto appropriato nella sezione Visite pianificate della pagina Calendario per aprire la pagina dei dettagli della visita.

Per ogni nuovo record di visita creato con la funzione Pianificazione visite di massa vengono inseriti in modo automatico i dati di campo riportati di seguito.

- Il campo Stato contiene il valore Pianificato.
- Il campo Data inizio contiene un valore che riunisce i valori Giorno della settimana e Orario migliore per visitare.
- Il campo Data di fine contiene un valore pari al valore del campo Data di inizio più 30 minuti.
- Il campo Oggetto contiene il valore Visita cliente e mostra il nome dell'account.
- Il campo Tipo contiene il valore Visita.

**7** Immettere o aggiornare le informazioni nei campi rimanenti della pagina dei dettagli della visita a seconda delle esigenze.

Ad esempio, per popolare il nuovo record di visita con le informazioni di un modello di chiamata Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Chiamata Smart e selezionare la chiamata Smart.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina dei dettagli della visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#).

**8** Se necessario, aggiungere altri elementi al record, quindi fare clic su Salva come chiamata Smart privata o su Salva come chiamata Smart pubblica.

È possibile collegare informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, informazioni sui campioni lasciati e articoli promozionali al record di visita. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di elementi a un record di visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#).

**Informazioni sulla proprietà delle visite pianificate**

La proprietà di una visita pianificata viene stabilita come segue:

- Per impostazione predefinita, se il tipo di record Attività è configurato in modalità utente, l'utente che crea la visita pianificata diventa il proprietario della visita.
- Per impostazione predefinita, se il tipo di record Attività è configurato in modalità mista, il campo Proprietario della visita pianificata rimane vuoto. Tuttavia, la prima volta che la visita viene modificata, l'utente che apporta le modifiche viene invitato a compilare il campo Proprietario o il campo Registro per la visita, a seconda del modo in cui l'amministratore ha impostato questi campi.
- Se il tipo di record Attività è configurato in modalità registro, affinché la visita venga creata correttamente, almeno una delle seguenti condizioni deve essere soddisfatta:
  - Un registro personalizzato è selezionato come registro predefinito per il tipo di record Attività nel proprio record utente.
  - Un registro personalizzato è selezionato come registro predefinito per il proprio record utente.

Dopo aver creato la visita pianificata, il Proprietario e il campo Registro della visita sono entrambi vuoti. Tuttavia, la prima volta che la visita viene modificata, l'utente che apporta le modifiche viene invitato a compilare il campo Registro, poiché si tratta di un campo obbligatorio quando il tipo di record Attività è configurato in modalità registro.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.



- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#)
- [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita \(a pagina 593\)](#)

## Modifica delle risposte messaggio

Una *risposta messaggio* costituisce il feedback ricevuto dal pubblico durante la presentazione di un piano di messaggistica in un determinato periodo. Il feedback è basato sui clic del mouse o sui tocchi della penna del tablet effettuati dal presentatore. Tale feedback viene raccolto contemporaneamente nel corso della consegna di un piano di messaggistica ed è monitorato dal tempo e dall'elemento del piano di messaggistica specifico presentato. Per ulteriori informazioni sui piani di messaggistica, vedere [Piani di messaggistica](#) (vedere [Piani di messaggistica](#) a pagina 653).

Le risposte messaggio visualizzate vengono raccolte e popolate dal software di consegna PCD. Le risposte pertinenti per le interazioni passate devono essere visualizzate in Oracle CRM On Demand. I privilegi di modifica per le risposte devono essere concessi solo al personale amministrativo con facoltà di modificare in modo retroattivo le risposte di messaggio e di piano.

Per utilizzare le pagine Risposta messaggio, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

**NOTA:** questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Il record Risposta messaggio è disponibile solo come elemento correlato di un record di chiamata e non è disponibile come tipo di record di livello superiore.

### Per modificare una risposta messaggio

- 1 In una pagina Dettaglio chiamata scorrere fino alla sezione dell'elemento correlato a Risposte messaggio, quindi fare clic su Nuovo.

**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Risposte messaggio alla pagina dei dettagli della visita. Per informazioni sulla personalizzazione dei layout delle pagine Dettagli, vedere [Changing Your Detail Page Layout](#) (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) a pagina 795). Se la sezione Risposte messaggio non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, contattare l'amministratore dell'azienda.

- 2 Nella pagina Modifica di Risposta messaggio visualizzare e modificare se necessario i campi riportati di seguito.

| Campo                                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave della risposta messaggio</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Nome                                                | Il nome assegnato al record risposta messaggio. (Campo obbligatorio).<br><br><b>NOTA:</b> per impostazione predefinita Nome è un campo di sola lettura. Tuttavia, poiché questo è un campo obbligatorio, l'amministratore dell'azienda deve personalizzare il layout di pagina Risposta messaggio in modo che il campo Nome sia modificabile per poter salvare il record Risposta messaggio. |
| Piano messaggistica                                 | Il piano di messaggistica visualizzato per una determinata risposta messaggio. Fare clic sull'icona del selettore per scegliere un piano di messaggistica esistente.                                                                                                                                                                                                                         |
| Sequenza                                            | Il numero di sequenza dell'elemento del piano di messaggistica corrispondente a una determinata risposta. (Campo obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                              |



| Campo                        | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elemento piano messaggistica | Questo campo identifica l'elemento del piano di messaggistica specifico visualizzato con il piano di messaggistica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Prodotto                     | <p>Il prodotto associato al piano di messaggistica padre. Usare l'icona di ricerca per selezionare un prodotto (Obbligatorio)</p> <p><b>NOTA:</b> il valore del campo Prodotto deve essere uguale al record del piano di messaggistica principale. Questo requisito non viene tuttavia verificato da Oracle CRM On Demand. È pertanto necessario assicurarsi manualmente che questo valore sia uguale a quello del piano di messaggistica principale. La mancata verifica di questa uguaglianza può comportare problemi di integrità dei dati. Ad esempio, se il campo Prodotto è impostato su AAAA nel piano di messaggistica e lo si aggiorna da AAAA a BBBB in uno qualsiasi dei record PCD secondari (Elemento piano messaggistica, Relazioni elemento piano messaggistica o una Risposta messaggio) mediante Web Services, il record PCD secondario descriverà per errore il prodotto BBBB anziché il prodotto AAAA.</p> <p><b>NOTA:</b> questo campo non è impostato per impostazione predefinita. Se il campo è obbligatorio, contattare l'amministratore dell'azienda per impostarlo oppure vedere <a href="#">Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</a>.</p> |
| Soluzione                    | <p>Il contenuto del file multimediale o grafico sottostante che è l'oggetto della risposta.</p> <p>Prima della Release 23, il campo Soluzione era un campo obbligatorio per impostazione predefinita. Nella Release 23 questo campo non è più obbligatorio per impostazione predefinita. Se tuttavia l'azienda ha personalizzato il layout di pagina per questo tipo di record prima della Release 23, il campo Soluzione rimane un campo obbligatorio per i layout personalizzati. Per impostare questo campo come Non obbligatorio, l'amministratore dell'azienda deve deselezionare la casella di controllo Obbligatorio per il campo Soluzione impostato nel layout di pagina personalizzato per questo tipo di record. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi, vedere <a href="#">Creazione e modifica di campi (a pagina 1287)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Risposta                     | Di seguito sono riportati i valori preconfigurati per le risposte: Continua discussione, Dati necessari, Accettato, Non interessato, Rifiutato o Non mostrato. Selezionare un valore dall'elenco a discesa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Note                         | Informazioni descrittive aggiuntive sulla risposta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sezione                      | Un componente di un elemento di presentazione (ad esempio un grafico) che potrebbe essere attivato durante una presentazione dal presentatore. Questo componente è l'oggetto di un determinato valore di risposta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ora inizio                   | L'inizio del periodo della risposta, che indica quando è stata ricevuta la prima risposta messaggio. Per apportare una modifica, fare clic sull'icona calendario per selezionare la data e l'ora di inizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Campo     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ora fine  | La fine del periodo della risposta, che indica quando è stata ricevuta l'ultima risposta messaggio. Per apportare una modifica, fare clic sull'icona calendario per selezionare la data e l'ora di fine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Durata    | Il periodo (in secondi) trascorso tra l'ora di inizio e l'ora di fine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Follow-up | Il presentatore seleziona questa casella di controllo durante la presentazione di un piano di messaggistica per indicare che una richiesta di follow-up è stata inviata per un determinato segmento del piano di messaggistica. Una richiesta di follow-up può includere l'invio di documentazione e così via. Questo campo non è selezionato per impostazione predefinita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tipo      | <p>La categoria della risposta messaggio. Usare l'elenco di selezione per selezionare il tipo desiderato</p> <p>I valori predefiniti per il campo Tipo sono Risposta messaggio e Risultato. La selezione di un tipo può generare un layout di pagina diverso dal layout di pagina predefinito per Risposte messaggio se l'amministratore ha impostato layout di pagina dinamici per questo tipo di record. Ad esempio, la selezione di Risultato può generare un layout di pagina Risultato messaggio se impostato dall'amministratore. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei layout di pagina dinamici per questo tipo di record, vedere <a href="#">Specifica dei layout di pagina dinamici (a pagina 1382)</a> e gli argomenti relativi ai layout di pagina in <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p> <p><b>NOTA:</b> questo campo non è impostato per impostazione predefinita. Se il campo è necessario, contattare l'amministratore dell'azienda per impostarlo oppure vedere <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p> |

**NOTA:** i campi Ora inizio, Ora fine, Follow-up e Risposta erano campi obbligatori nelle release precedenti alla Release 24. Nella Release 24 questi campi non sono più obbligatori.

- 3 Salvare il record in caso di modifica di uno qualsiasi dei campi.

## Pianificazione di appuntamenti con altri

Se si desidera pianificare un appuntamento e notificarlo agli altri, attenersi alla procedura seguente.

- 1 Creare un appuntamento.

- 2 Invitare i contatti e gli utenti.

Quando si pianificano appuntamenti con altri, l'applicazione effettua le distinzioni seguenti.

- **Contatti.** Account, partner e così via che vengono elencati nelle informazioni dell'azienda come record dei contatti.
- **Utenti.** Utenti di Oracle CRM On Demand dell'azienda.

- 3 Verificare la disponibilità degli utenti

È possibile visualizzare la disponibilità degli utenti, ma non quella dei contatti, poiché non si dispone dell'accesso ai calendari che risiedono al di fuori dell'applicazione.

**NOTA:** per eseguire questo passo, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Condividi calendario.

- 4 Inviare una notifica dell'appuntamento a tutti gli invitati.

### ***Per aggiungere gli invitati all'appuntamento***

- 1 Creare l'appuntamento, immettere le informazioni dell'appuntamento e salvare il record.
- 2 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, scorrere fino alla sezione Contatti e fare clic su Aggiungi.

**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere le sezioni Contatto e Utente al layout. Per informazioni sulla personalizzazione dei layout delle pagine Dettagli, vedere [Changing Your Detail Page Layout](#) (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio a pagina 795](#)).

- 3 Nella finestra di ricerca, selezionare un contatto esistente oppure fare clic su Nuovo e creare il record del contatto.

I contatti selezionati appaiono in ordine alfabetico.

- 4 Fare clic su OK.

**NOTA:** per modificare il contatto visualizzato come contatto primario, fare clic sul collegamento Modifica accanto all'appuntamento nella pagina Calendario. Nella pagina di modifica dell'appuntamento, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Contatto primario, selezionare il nuovo contatto primario e fare clic su Salva. Il contatto primario viene visualizzato nel riepilogo del calendario. Il contatto principale appare nel riepilogo del calendario e viene aggiunto alla sezione Contatti nella pagina Dettagli dell'appuntamento, qualora già non lo sia.

- 5 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, scorrere fino alla sezione Utenti, quindi fare clic su Aggiungi.

**NOTA:** Quando si aggiunge un utente a un team di attività, non è possibile specificare il profilo di accesso dell'utente per il record di attività. All'utente viene assegnato automaticamente il profilo di accesso di sola lettura per l'attività. All'utente il cui nome viene visualizzato nel campo Delegato da in un'attività viene assegnato automaticamente il profilo di accesso completo per l'attività. Il livello di accesso dell'utente al record dipende dalla configurazione del profilo di accesso. Tuttavia, indipendentemente dalla configurazione del profilo di accesso di sola lettura, solo il proprietario dell'attività e l'utente il cui nome è visualizzato nel campo Delegato da di un'attività possono rimuovere gli utenti da tale attività.

- 6 Nella finestra di ricerca, selezionare gli utenti che si desidera invitare all'appuntamento.  
L'elenco visualizzato nella finestra di ricerca contiene tutti gli utenti di Oracle CRM On Demand dell'azienda.
- 7 Fare clic su Salva.

### ***Per verificare la disponibilità degli utenti***

- 1 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento fare clic su Disponibilità utente.

Affinché venga visualizzato il pulsante Disponibilità utente, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

Viene visualizzato un calendario combinato che mostra l'elenco di utenti e i relativi calendari. Le righe degli utenti che non hanno messo in condivisione il proprio calendario con quello dell'utente appaiono come barre vuote.

Per visualizzare le informazioni sugli orari impegnati sul calendario, portare il puntatore del mouse sull'appuntamento.

- 2 Per visualizzare la disponibilità in un altro giorno, è possibile:
  - Fare clic sulle frecce nell'intestazione del calendario per scorrere al giorno precedente o a quello successivo
  - Fare clic sull'icona del calendario nella relativa intestazione
- 3 Se necessario, aggiornare data e ora dell'appuntamento.
- 4 Salvare il record.

**ATTENZIONE:** se si creano appuntamenti che si sovrappongono non viene visualizzato alcun messaggio di avvertenza.

### **Per inviare una notifica tramite e-mail agli invitati (contatti e utenti)**

- 1 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, fare clic su **Invia e-mail**.
- 2 Si apre un messaggio e-mail con le seguenti informazioni:
  - **A. Invitati (contatti e utenti)**  
Se l'elenco contiene più di 70 invitati, il messaggio e-mail viene inviato agli invitati rimanenti, ma i loro indirizzi non appaiono nella riga A.
  - **Oggetto.** La riga Oggetto del messaggio e-mail contiene la parola *Appuntamento* seguita dai valori dei campi Oggetto, Ubicazione, Ora inizio e Ora fine relativi all'appuntamento. Il contenuto della riga Oggetto dei messaggi e-mail di questo tipo può essere modificato. Se tuttavia il set di caratteri per la lingua utente utilizza caratteri a più byte, è necessario abilitare il supporto per Unicode (UTF-8) nel client e-mail in uso. Per informazioni sull'abilitazione del supporto per Unicode (UTF-8) in un client e-mail, consultare la Guida del client e-mail.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi attività \(a pagina 242\)](#)
- [Impostazione della vista calendario predefinita \(a pagina 236\)](#)
- [Informazioni sui promemoria attività \(a pagina 210\)](#)

## **Salvataggio degli appuntamenti come file iCalendar**

Questo argomento descrive come salvare gli appuntamenti come file iCalendar. Riguarda solo le visite e gli appuntamenti.

Oracle CRM On Demand consente di salvare gli appuntamenti nel formato file iCalendar. Questa funzionalità consente di memorizzare i dettagli degli appuntamenti in modo da poterli trasferire su altri computer o dispositivi, quali ad esempio i dispositivi portatili, e successivamente aprire nelle applicazioni che supportano il formato iCalendar.

### **Allegati**

Quando si salva un appuntamento come file iCalendar, Oracle CRM On Demand tenta di includere tutti gli allegati dell'appuntamento interessato nel file iCalendar. La dimensione massima consentita per un file iCalendar salvato da Oracle CRM On Demand è tuttavia di 500 megabyte (MB). A seconda della dimensione degli allegati, è possibile che alcuni allegati non vengano inclusi nel file iCalendar. Oracle CRM On Demand seleziona gli allegati da aggiungere al file iCalendar come descritto di seguito.

- Oracle CRM On Demand ordina e aggiunge gli allegati, sia quelli di file che quelli di URL, in ordine alfabetico crescente. L'ordine si basa sul contenuto del campo Nome allegato.
- Prima di aggiungere un allegato al file iCalendar, Oracle CRM On Demand calcola se l'allegato provoca il superamento della dimensione massima consentita per un file iCalendar. Se non provoca il superamento della dimensione massima consentita per un file iCalendar, l'allegato viene aggiunto al file. Se invece l'allegato provoca il superamento della dimensione massima consentita per un file iCalendar, Oracle CRM On Demand lo salta e passa all'allegato successivo dell'elenco.

**SUGGERIMENTO:** rinominare gli allegati in modo che quelli più importanti appaiano all'inizio dell'elenco quando si applica l'ordine alfabetico crescente in base al contenuto del campo Nome allegato.

La procedura riportata di seguito descrive come salvare un appuntamento come file iCalendar.

### **Per salvare un appuntamento come file iCalendar**

- Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Nella vista Calendario giornaliero, settimanale o mensile, fare clic sul collegamento Salva come iCalendar per l'appuntamento che si desidera salvare.
  - Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento o della visita, fare clic su Salva come iCalendar.

A seconda delle impostazioni del browser in uso, potrebbe essere richiesto di specificare la posizione in cui salvare il file iCalendar. Il file iCalendar viene salvato con l'estensione file .ics per impostazione predefinita.

### Argomento correlato

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Informazioni sui dati contenuti nei file iCalendar \(a pagina 233\)](#)

## Informazioni sui dati contenuti nei file iCalendar

Questo argomento descrive i dati che Oracle CRM On Demand scrive nei file iCalendar. Riguarda solo le visite e gli appuntamenti.

Quando si salva un appuntamento come file iCalendar, i dati di Oracle CRM On Demand vengono scritti in determinate proprietà nel file iCalendar. I dati scritti nel file iCalendar comprendono le informazioni relative all'appuntamento nonché le informazioni provenienti dagli utenti, dai contatti e dagli allegati collegati all'appuntamento. La tabella riportata di seguito mostra i dati scritti da Oracle CRM On Demand nelle proprietà iCalendar.

| Proprietà iCalendar | Campi Oracle CRM On Demand | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ORGANIZER           | Proprietario               | Il nome completo dell'utente proprietario dell'appuntamento.<br><b>NOTA:</b> se all'appuntamento non sono collegati contatti o utenti oltre all'utente proprietario, la proprietà ORGANIZER non viene inclusa nel file iCalendar.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ATTENDEE            | Nome e E-mail              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ogni utente collegato all'appuntamento in Oracle CRM On Demand viene aggiunto come partecipante al file iCalendar. Nel file iCalendar vengono scritti il nome completo e l'indirizzo e-mail dell'utente.</li> <li>■ Ogni contatto collegato all'appuntamento in Oracle CRM On Demand viene aggiunto come partecipante al file iCalendar. Nel file iCalendar vengono scritti il nome completo e l'indirizzo e-mail del contatto.</li> </ul> |
| SUMMARY             | Oggetto                    | Il contenuto del campo Oggetto dell'appuntamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| LOCATION            | Ubicazione                 | Il contenuto del campo Ubicazione dell'appuntamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| DTSTART             | Ora inizio                 | La data e l'ora di inizio dell'appuntamento. Un appuntamento che inizia alle 12:00 di un determinato giorno e termina alle 12:00 del giorno successivo viene considerato come appuntamento di tipo giornata intera. Per gli appuntamenti del tipo giornata intera, nel file iCalendar viene scritto VALUE=DATE.                                                                                                                                                                     |

| Proprietà iCalendar | Campi Oracle CRM On Demand                                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DTEND               | Ora fine                                                      | La data e l'ora di fine dell'appuntamento. Un appuntamento che inizia alle 12:00 di un determinato giorno e termina alle 12:00 del giorno successivo viene considerato come appuntamento di tipo giornata intera. Per gli appuntamenti del tipo giornata intera, nel file iCalendar viene scritto VALUE=DATE.                                   |
| DESCRIPTIONS        | Descrizione                                                   | Il contenuto del campo Descrizione dell'appuntamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| UID                 | ID riga                                                       | L'ID riga del record dell'appuntamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| CREATED             | Data di creazione:<br>Esterno data                            | La data e l'ora di creazione dell'appuntamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| LAST-MODIFIED       | Modificato: Esterno data                                      | La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento dell'appuntamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ATTACH              | Contenuto del file e dell'allegato oppure Nome e URL allegato | Per un allegato file, vengono inclusi nel file iCalendar il nome e il contenuto del file. Il contenuto del file viene codificato con la codifica Base64. Per un allegato URL, viene incluso il nome dell'allegato come nome file con estensione .txt. L'URL viene incluso come contenuto del file di testo e codificato con la codifica Base64. |

### Argomento correlato

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Salvataggio degli appuntamenti come file iCalendar \(a pagina 232\)](#)

## Visualizzazione dei calendari di altri utenti

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

È possibile visualizzare gli elementi riportati di seguito.

- Il calendario di un altro utente

È possibile visualizzare i singoli calendari degli utenti che fanno parte del gruppo al quale si appartiene (se si è membri di un gruppo) e i calendari degli altri utenti che condividono in modo esplicito il proprio calendario.

**NOTA:** un utente non può visualizzare i calendari dei propri utenti subordinati a meno che tali utenti non siano membri di un gruppo predefinito di cui anche l'utente è membro o non abbiano scelto in modo esplicito di condividere il proprio calendario con l'utente.

- Un calendario di gruppo (se l'utente è un membro di un gruppo) che combina i calendari di tutti i membri del gruppo in una singola vista di calendario.

**NOTA:** l'elenco mostra gli utenti in ordine alfabetico. Se l'elenco contiene più di dieci utenti, scorrerlo per visualizzare i calendari degli utenti aggiuntivi.

Per ulteriori informazioni sui gruppi, vedere Gestione gruppi (vedere [Gestione dei gruppi](#) a pagina 1538).

- Viste personalizzate che combinano i calendari di altri utenti

Ad esempio, si supponga di lavorare su un determinato progetto a breve termine con un numero di utenti con funzioni differenti. L'impostazione di una vista personalizzata che includa i calendari solo per tali utenti consente di visualizzare la pianificazione per tali utenti in una singola vista. Quando si imposta una vista di calendario personalizzata, è possibile aggiungere alla vista gli utenti riportati di seguito.

- Utenti che sono membri del gruppo dell'utente (se l'utente è un membro di un gruppo)
- Utenti che condividono in modo esplicito il proprio calendario con l'utente

Per ulteriori informazioni sull'impostazione delle viste di calendario, vedere [Aggiunta di viste di calendario personalizzate \(a pagina 239\)](#).

**NOTA:** solo gli invitati e i proprietari degli appuntamenti possono visualizzare i dettagli per gli appuntamenti privati.

#### ***Per visualizzare il calendario di un altro utente***

- 1 Nella pagina Calendario, se necessario, fare clic sulla scheda Utente.
- 2 Nella barra del titolo, fare clic sull'icona di ricerca, quindi sul cognome dell'utente nella finestra di ricerca. Il calendario di tale utente compila la vista Utente.

**NOTA:** sono disponibili per la selezione solo gli utenti che condividono il proprio calendario e gli utenti membri del gruppo al quale si appartiene.

#### ***Per tornare in modo rapido al proprio calendario***

- Fare clic sul pulsante Il mio calendario nella barra del titolo.

#### ***Per visualizzare un calendario combinato di tutti i membri del gruppo***

- 1 Nella pagina Calendario, fare clic sulla scheda Gruppo.
- 2 Nel calendario combinato, è possibile effettuare le seguenti operazioni.
  - Fare clic sul nome dell'utente per accedere al relativo calendario personale.
  - Fare clic sull'icona appropriata per visualizzare il calendario combinato per un solo giorno, una sola settimana o un solo mese.

Nelle viste di calendario di gruppo e personalizzate:

- vengono utilizzati due colori di sfondo diversi, ognuno per ciascuno degli elementi riportati di seguito.
  - Orario di lavoro nei giorni lavorativi.
  - Orario non lavorativo, include le ore dei giorni non lavorativi e quelle al di fuori dell'orario di lavoro nei giorni lavorativi.
- Se non si dispone dell'accesso al calendario di un utente incluso in una vista di calendario personalizzata, la programmazione per tale utente risulterà disattivata nella vista di calendario personalizzata a meno che l'utente non condivida il proprio calendario in modo esplicito. Ad esempio, se un utente incluso in una vista di calendario personalizzata interrompe la condivisione del proprio calendario oppure se un utente incluso in una vista di calendario personalizzata o il gruppo predefinito al quale si appartiene diventa inattivo, la programmazione di tale utente verrà disattivata.

**NOTA:** dopo essere stato aggiunto al gruppo predefinito al quale si appartiene, l'utente viene incluso nella vista di calendario del gruppo, ma la programmazione per tale utente rimarrà disattivata finché non si uscirà e non si accederà di nuovo a Oracle CRM On Demand.

- È possibile alternare la visualizzazione dell'intero giorno e la visualizzazione del solo orario di lavoro.
- Se si sceglie di visualizzare solo l'orario di lavoro nella vista giornaliera ed esistono appuntamenti che iniziano prima dell'orario di lavoro o terminano dopo l'orario di lavoro, le ore visualizzate verranno estese per mostrare questi appuntamenti.



- La durata di un appuntamento viene arrotondata per eccesso all'intervallo di tempo di 15 minuti più vicino per consentire la visualizzazione corretta. Ad esempio, un appuntamento con durata compresa tra 1 minuto e 15 minuti viene visualizzato come appuntamento con durata di 15 minuti e un appuntamento con durata compresa tra 31 e 45 minuti viene visualizzato come appuntamento con durata di 45 minuti.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle viste di calendario personalizzate, vedere gli argomenti seguenti:

- [Aggiunta di viste di calendario personalizzate \(a pagina 239\)](#)

## Pagina Impostazioni calendario

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni relative all'esecuzione delle operazioni riportate di seguito dalla pagina Impostazioni calendario.

- [Condivisione del calendario \(a pagina 236\)](#)
- [Impostazione della vista calendario predefinita \(a pagina 236\)](#)
- [Aggiunta di viste di calendario personalizzate \(a pagina 239\)](#)

**NOTA:** il calendario funziona solo in base al calendario gregoriano. Non può essere configurato per altri sistemi di calendario.

## Condivisione del calendario

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

Per estendere l'accesso al calendario oltre i membri del gruppo dell'utente, è necessario condividere in modo esplicito all'altro utente.

### *Per condividere il calendario*

- 1 Nelle pagine Calendario, fare clic su Impostazione calendario.
- 2 Nella pagina Impostazioni calendario fare clic su Condividi calendario.  
Se si è membri di un gruppo, i membri del gruppo di appartenenza vengono elencati nella sezione Condivisione predefinita.
- 3 Nella sezione Il mio elenco condivisione calendario fare clic su Aggiungi utenti.
- 4 Nella pagina Calendario condiviso selezionare gli utenti con i quali si desidera condividere il calendario.
- 5 Salvare le modifiche.

## Impostazione della vista calendario predefinita

Questo argomento descrive come impostare la vista calendario predefinita tramite il collegamento Impostazione calendario nelle pagine Calendario.

Durante l'impostazione della vista calendario predefinita, è possibile effettuare le operazioni seguenti:

- selezionare la vista calendario da visualizzare ogni volta che si fa clic sulla scheda Calendario;
- selezionare l'elenco attività da visualizzare nelle viste giornaliera e settimanale del proprio calendario e dei calendari di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente (viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente).

Nell'applicazione standard viene visualizzato l'elenco Task aperti, ma è possibile selezionare un elenco diverso nel campo Elenco attività nella vista calendario utente delle impostazioni calendario. L'amministratore può inoltre selezionare un elenco per il ruolo di cui dispone l'utente. Se si lascia vuoto il campo Elenco attività



nella vista calendario utente, verrà utilizzata l'impostazione del proprio ruolo e se anche il campo Elenco attività nella vista calendario utente del ruolo è vuoto, verrà visualizzato l'elenco Task aperti.

Possono essere selezionati tutti gli elenchi disponibili per l'utente, compresi gli elenchi privati, pubblici e di sistema, nonché gli elenchi specifici del ruolo utente per il tipo di record attività. Nelle viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente vengono visualizzate solo tre colonne dell'elenco, come descritto di seguito.

- La colonna Oggetto viene mostrata sempre, a condizione tuttavia che il campo Oggetto sia selezionato come campo di visualizzazione nella definizione dell'elenco.
- Le prime due colonne dell'elenco, eccetto la colonna Oggetto, vengono mostrate.

Se l'elenco selezionato viene successivamente eliminato o diventa indisponibile per l'utente, l'elenco visualizzato nelle viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente viene determinato nel modo seguente:

- se un elenco è selezionato nel campo Elenco attività nella vista calendario utente del ruolo utente, viene visualizzato l'elenco selezionato;
- se il campo Elenco attività nella vista calendario utente del ruolo utente è vuoto, viene visualizzato l'elenco Task aperti.
- Specificare il giorno mostrato come primo giorno della settimana nel calendario e nei selettori data in cui si selezionano i valori per i campi della data in Oracle CRM On Demand.
- Selezionare i giorni della settimana e l'orario di lavoro da mostrare nel calendario, se non si desidera utilizzare le impostazioni a livello aziendale.

Per impostazione predefinita, tutte le caselle di controllo per i giorni della settimana sono deselezionate e i campi Ora inizio orario di lavoro e Ora fine orario di lavoro sono vuoti. Quando si specifica l'orario di lavoro è possibile immettere solo un'ora di inizio e un'ora di fine. Non è possibile specificare orari di lavoro diversi per giorni lavorativi singoli. Se si immette un'ora di inizio per l'orario di lavoro, è necessario immettere anche un'ora di fine, che deve essere successiva all'ora di inizio. Se, analogamente, si immette un'ora di fine, è necessario immettere anche un'ora di inizio. Se necessario, Oracle CRM On Demand converte l'ora di inizio e l'ora di fine immesse nel formato corretto per le proprie impostazioni internazionali, una volta salvate le modifiche.

Nelle viste giornaliere e settimanali del calendario personale dell'utente e dei singoli calendari di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente, le ore di inizio e di fine dell'orario di lavoro possono essere mostrate all'ora precisa se si utilizza il tema Classico e all'ora precisa o alla mezz'ora se si utilizza un calendario moderno. Per le viste di calendario di gruppo e personalizzate, le ore di inizio e di fine dell'orario di lavoro possono essere mostrate all'ora precisa. Oracle CRM On Demand arrotonda per difetto l'ora di inizio dell'orario di lavoro all'ora o alla mezz'ora più vicina, come appropriato, e arrotonda per eccesso l'ora di fine dell'orario di lavoro all'ora o alla mezz'ora più vicina. Ad esempio, se si immette 08:40 come ora di inizio, Oracle CRM On Demand arrotonda per difetto l'ora di inizio alle 08:00 per le viste giornaliere e settimanali dei singoli calendari se si utilizza un tema Classico e alle 08:30 se si utilizza un tema moderno. Se si immette 17:40 come ora di fine, Oracle CRM On Demand arrotonda per eccesso l'ora di fine alle 18:00 per le viste giornaliere e settimanali dei singoli calendari in un tema Classico o moderno.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di visualizzazione dei giorni lavorativi e dell'orario di lavoro nelle viste di calendario, vedere [Informazioni sui giorni lavorativi e l'orario di lavoro nel calendario \(a pagina 202\)](#).

- Selezionare le informazioni aggiuntive da visualizzare negli appuntamenti nelle viste calendario. Per impostazione predefinita, le informazioni presenti nei campi Oggetto, Ubicazione e Nome contatto dell'appuntamento vengono mostrati negli appuntamenti nelle viste calendario. È possibile scegliere di visualizzare le informazioni aggiuntive riportate di seguito.
  - Il nome dell'account collegato all'appuntamento. Il nome dell'account è un collegamento al record dell'account.
  - Lo stato dell'appuntamento.
  - Il numero di telefono del contatto principale collegato all'appuntamento. Il numero di telefono è un collegamento al record del contatto. Se il campo Telefono ufficio contiene un valore nel record del

contatto, verrà mostrato il numero di telefono dell'ufficio. Se invece il campo Telefono ufficio non contiene alcun valore nel record del contatto, mentre il campo N. cell. contiene un numero, verrà mostrato il numero del telefono cellulare.

- Specificare se si desidera ricevere promemoria per le attività di cui si è proprietari o per le quali si è inclusi nell'elenco degli utenti, se sono configurati promemoria sulle attività. Di seguito sono descritte le opzioni disponibili nel campo Notifica attività.
  - **Nessuno.** Se si seleziona questa opzione, l'utente non riceve alcun promemoria.
  - **E-mail.** Se si seleziona questa opzione, l'utente riceve i promemoria e-mail.
  - **Promemoria popup.** Se si seleziona questa opzione, i promemoria vengono visualizzati nella finestra popup Promemoria attività quando si accede a Oracle CRM On Demand.
  - **Promemoria e-mail e popup.** Se si seleziona questa opzione, l'utente riceve i promemoria e-mail e i promemoria vengono visualizzati anche nella finestra popup Promemoria attività quando si accede a Oracle CRM On Demand.
  - **Vuoto.** Se si lascia il campo Notifica attività vuoto, viene applicata l'opzione selezionata nel campo Notifica attività a livello di azienda. L'opzione predefinita a livello di azienda è Nessuno, ma l'amministratore può selezionare un'opzione differente.

La procedura seguente descrive come impostare la vista calendario predefinita.

### ***Per impostare la vista di calendario predefinita***

- 1 Nelle pagine Calendario, fare clic su Impostazione calendario.
  - 2 Nella pagina Impostazioni calendario fare clic su Visualizzazione calendario predefinita.
  - 3 Nella pagina Impostazioni calendario predefinite specificare le preferenze come indicato di seguito.
    - a Selezionare una vista calendario.
    - b (Facoltativo) Selezionare l'elenco attività da visualizzare nelle viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente.
    - c Selezionare il giorno che deve essere mostrato come primo giorno della settimana nel calendario.  
Per impostazione predefinita, il campo Giorno di inizio settimana calendario è vuoto. Se lo si lascia vuoto, verrà usata l'impostazione a livello aziendale per il primo giorno della settimana.  
  
**NOTA:** dopo aver modificato il giorno di inizio della settimana, è necessario uscire e accedere di nuovo a Oracle CRM On Demand per visualizzare la modifica nel calendario e nei selettori data in cui si selezionano i valori per i campi della data in Oracle CRM On Demand.
    - d Nella sezione Mostra settimana calendario, impostare i giorni lavorativi e l'orario di lavoro del calendario, come descritto di seguito.
      - Selezionare la casella di controllo per ogni giorno che si desidera mostrare come giorno lavorativo nel calendario. Se si seleziona la casella di controllo per uno o più giorni, solo tali giorni vengono mostrati come giorni lavorativi nelle viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente, indipendentemente dai giorni lavorativi specificati a livello di azienda. Se si deselectano le caselle di controllo per tutti i giorni, al calendario dell'utente vengono applicati i giorni lavorativi specificati a livello di azienda.
      - Se si desidera specificare un'ora di inizio per l'orario di lavoro diversa da quella impostata a livello di azienda, immetterla nel campo Ora inizio orario di lavoro.
      - Se è stata specificata un'ora di inizio per l'orario di lavoro, immettere l'ora di fine nel campo Ora fine orario di lavoro. L'ora di fine deve essere successiva all'ora di inizio.
- NOTA:** se non si immettono un'ora di inizio e un'ora di fine per l'orario di lavoro, al calendario viene applicato l'orario di lavoro specificato a livello di azienda.

- e Nella sezione Preferenze informazioni appuntamento selezionare le caselle di controllo corrispondenti alle informazioni aggiuntive che si desidera visualizzare nelle viste calendario.
- f Nel campo Notifica attività selezionare l'opzione desiderata oppure lasciare il campo vuoto se si desidera che venga applicata l'impostazione a livello di azienda.
- g Salvare le modifiche.

## Aggiunta di viste di calendario personalizzate

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

Se si è membri di un gruppo e il proprio ruolo dispone del privilegio di condivisione del calendario, è possibile visualizzare automaticamente un calendario unito che riunisca i calendari di tutti i membri del gruppo in una singola vista di calendario. Tuttavia, è possibile che si desideri impostare differenti viste di calendario combinate per soddisfare esigenze specifiche. Per impostare viste di calendario combinate, aggiungere una vista personalizzata.

Ad esempio, si supponga di lavorare su un particolare progetto a breve termine con un numero di utenti per determinate funzioni. L'impostazione di una vista personalizzata che includa i calendari solo per tali utenti consente di visualizzare la pianificazione per tali utenti in una singola vista. Quando si imposta una vista di calendario personalizzata, è possibile aggiungere alla vista gli utenti riportati di seguito.

- Utenti che sono membri del gruppo dell'utente (se l'utente è un membro di un gruppo)
- Utenti che condividono in modo esplicito il proprio calendario con l'utente

**NOTA:** le viste personalizzate non consentono di modificare il giorno iniziale della settimana o l'ora iniziale del giorno.

### Per aggiungere una vista di calendario personalizzata

- 1 Nelle pagine Calendario, fare clic sul collegamento Impostazione calendario.
- 2 Nella pagina Impostazioni calendario fare clic su Gestisci viste gruppo.  
Nella pagina Gestisci viste, il nome del gruppo appare nella sezione Viste standard.
- 3 Fare clic su Aggiungi.
- 4 Nella pagina Gestisci viste, immettere nome e descrizione della vista.

**NOTA:** non è possibile selezionare un intero gruppo con il quale condividere i calendari; al contrario, occorre aggiungere ciascun membro di tale gruppo come utente alla vista personalizzata.

- 5 Salvare il record.
- 6 Nella pagina Gestisci viste, fare clic sul nome del nuovo gruppo.  
Appare la pagina dei dettagli.
- 7 Fare clic su Aggiungi membri e selezionare gli utenti.
- 8 Salvare il record.  
Nella scheda Gruppo calendari, la nuova vista viene visualizzata nell'elenco a discesa.

## Visualizzazione Elenchi task gruppo

Se l'azienda utilizza l'opzione di assegnazione gruppi e l'utente è membro di un gruppo, è possibile visualizzare un elenco consolidato dei task appartenenti a un membro del gruppo o associati a un membro del gruppo nel team di attività. Per ulteriori informazioni sui gruppi, vedere Gestione gruppi (vedere [Gestione dei gruppi](#) a pagina 1538).

### Per visualizzare gli elenchi dei task di gruppo

- 1 Nella pagina Calendario fare clic sulla scheda Task gruppo.
- 2 Dall'elenco a discesa selezionare l'elenco di task da visualizzare.

**NOTA:** i task che gli altri utenti hanno contrassegnato come privati non vengono visualizzati nell'elenco dei task del gruppo.

## Uso degli script di valutazione attività

È possibile che l'amministratore dell'azienda abbia impostato script di valutazione per facilitare la raccolta delle informazioni e la valutazione delle attività, quali ad esempio task, appuntamenti e visite di vendita. Uno *script di valutazione* è costituito da una serie di domande usate per raccogliere i dati del cliente. Alle risposte viene assegnato un punteggio e una rilevanza; inoltre, le risposte vengono confrontate con una soglia specifica per stabilire il risultato o il tipo di azioni da intraprendere.

**NOTA:** al momento le valutazioni attività non sono abilitate per le chiamate Smart.

**Procedure preliminari.** Per utilizzare gli script di valutazione, il ruolo utente deve essere impostato in modo da consentire l'accesso ai record di valutazione. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie, vedere [Informazioni sugli script di valutazione \(a pagina 1975\)](#).

### Per utilizzare uno script di valutazione attività

- 1 Selezionare l'attività.  
Per ulteriori informazioni sulla selezione delle attività, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#). Per ulteriori informazioni sulle attività, vedere [Calendario e attività \(a pagina 197\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio (visita, appuntamento o task) per l'attività, scorrere alla sezione Valutazione attività e fare clic su Aggiungi.  
**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Valutazione attività al proprio layout di pagina. Per informazioni sulla personalizzazione dei layout delle pagine Dettagli, vedere [Changing Your Detail Page Layout \(vedere Modifica del layout della pagina Dettaglio a pagina 795\)](#).
- 3 Cercare lo script appropriato nella finestra di ricerca, quindi fare clic su Seleziona. Utilizzare i campi di filtro nella parte superiore della finestra di ricerca per filtrare gli elenchi di script.
- 4 Nella pagina Valutazioni attività, selezionare la risposta per ogni domanda dello script e fare clic su Salva.  
La pagina Dettaglio (visita, appuntamento o task) per l'attività viene visualizzata di nuovo.  
A seconda del risultato dello script, alcuni campi del record potrebbero essere stati aggiornati automaticamente.

## Informazioni sulla sincronizzazione di eventi e appuntamenti

Se l'amministratore dell'azienda seleziona l'impostazione Visualizza eventi nel calendario nella pagina Profilo azienda, Oracle CRM On Demand visualizza i dettagli dei record Evento nel calendario. Se l'impostazione è selezionata, Oracle CRM On Demand gestisce in modo automatico un record Appuntamento associato per un record Evento. Quando un utente crea, aggiorna o elimina un record Evento tramite l'interfaccia utente, la Procedura di importazione o i Web Services, Oracle CRM On Demand crea, aggiorna o elimina il record Appuntamento associato. Inoltre Oracle CRM On Demand aggiorna o elimina in modo automatico il record Evento originale ogni volta che l'utente aggiorna o elimina il record Appuntamento corrispondente all'evento tramite gli stessi canali.

Si supponga ad esempio che esista un evento denominato Conferenza di cardiologia, la cui esecuzione è stata pianificata per il 20/7/2015 dalle 09:00 alle 17:00 all'hotel Marriott. Oracle CRM On Demand crea un record Appuntamento con le caratteristiche seguenti:

- Oggetto impostato su Conferenza di cardiologia

- Orari e date di inizio e di fine dell'appuntamento impostate rispettivamente su 09:00 del 20/7/2015 e su 17:00 del 20/7/2015
- Ubicazione impostata su Hotel Marriot
- Tipo attività impostato su Evento

Oracle CRM On Demand visualizza l'appuntamento per l'evento nel calendario di Oracle CRM On Demand. Anche i calendari per gli altri prodotti sincronizzati con Oracle CRM On Demand, ad esempio Oracle CRM On Demand Desktop, visualizzeranno l'appuntamento.

La tabella riportata di seguito mostra la mappatura dei campi tra un record Evento e il record Appuntamento corrispondente.

| Campo record Evento | Campo record Appuntamento |
|---------------------|---------------------------|
| Nome                | Oggetto                   |
| Ora inizio          | Ora inizio                |
| Ora fine            | Ora fine                  |
| Ubicazione          | Ubicazione                |
| Proprietario        | Proprietario              |
| Registro            | Registro                  |

Quando un utente crea un evento, Oracle CRM On Demand crea l'appuntamento corrispondente e copia questi campi dall'evento all'appuntamento. Inoltre Oracle CRM On Demand copia record figli specifici per un evento come un utente aggiunto al team dell'evento o un registro aggiunto a un evento. In modo simile, Oracle CRM On Demand crea questi record figli per gli eventi quando vengono creati su un record di appuntamento. Nella voce calendario che Oracle CRM On Demand crea per un evento vengono visualizzati il nome e l'ubicazione dell'evento come oggetto e ubicazione dell'appuntamento corrispondente, con l'ubicazione fra parentesi. Quando si fa clic sul collegamento Oggetto, viene visualizzata la pagina Dettagli dell'appuntamento, come per qualsiasi voce calendario non di evento.

**NOTA:** per i record Evento già esistenti, ogni volta che l'utente aggiorna un evento e lo salva, Oracle CRM On Demand crea automaticamente l'appuntamento, insieme al registro e ai record utente figli, da quel momento specifico. Ciò significa che Oracle CRM On Demand non visualizzerà i vecchi eventi nel calendario finché l'utente non aggiornerà e salverà di nuovo l'evento. L'aggiunta o la rimozione di record figli da un evento non viene considerato un aggiornamento del record evento e non attiva la creazione di un appuntamento. Inoltre, se l'amministratore dell'azienda deselecta l'impostazione Visualizza eventi nel calendario nel profilo dell'azienda, Oracle CRM On Demand non creerà più gli appuntamenti associati corrispondenti ai nuovi eventi. Gli eventuali appuntamenti di evento esistenti, creati dal momento in cui l'amministratore ha selezionato l'impostazione, rimangono tuttavia in Oracle CRM On Demand e Oracle CRM On Demand continua a sincronizzarli con gli aggiornamenti di evento corrispondenti per evitare la discrepanza dei dati tra l'evento e l'appuntamento associato. Oracle CRM On Demand non visualizza l'appuntamento dell'evento nel calendario poiché l'amministratore ha deselectato l'impostazione.

Quando un utente elimina un appuntamento di evento mappato o l'evento originale, Oracle CRM On Demand elimina sia l'appuntamento di evento mappato che l'evento stesso, inclusi i record figli condivisi come un record utente o un record registro condiviso. Gli utenti possono recuperare i record dalla pagina Elementi eliminati per un periodo di 30 giorni dopo l'eliminazione. Il ripristino di uno dei record comporta il ripristino del record corrispondente. Ad esempio, il ripristino di un evento comporta il ripristino dell'appuntamento associato corrispondente.

Gli utenti che vengono aggiunti a un appuntamento sincronizzato in qualità di utente vengono aggiunti all'evento come membri del team con accesso di sola lettura al record dell'evento; gli utenti aggiunti a un evento sincronizzato inoltre dispongono dell'accesso in sola lettura al record dell'appuntamento. Oracle CRM On Demand valuta l'unione dell'accesso al record dal team e del profilo di accesso predefinito associato al ruolo dell'utente per stabilire l'accesso dell'utente al record. I membri di un gruppo di utenti non vengono aggiunti a un evento come membri del team. Indipendentemente dal canale dal quale un utente viene aggiunto come membro del team, questi viene aggiunto all'appuntamento come utente.

Gli utenti che possono accedere a un appuntamento sincronizzato tramite un registro dispongono dello stesso accesso all'evento tramite il registro; se possono accedere a un evento sincronizzato tramite un registro, possono disporre dello stesso accesso all'appuntamento tramite il registro. L'evento appuntamento non viene visualizzato nel calendario di un utente che accede tramite un registro, tuttavia l'utente accede al record dell'evento appuntamento nell'elenco degli appuntamenti. Se esiste un flusso di lavoro con un evento che presenta un'azione Assegna un registro, tale registro assegnato all'evento viene assegnato anche all'appuntamento sincronizzato. È vera anche la condizione contraria, vale a dire che se esiste un flusso di lavoro con un'attività che presenta un'azione Assegna un registro, tale registro assegnato all'appuntamento viene assegnato anche all'evento sincronizzato.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione di calendari e attività \(a pagina 206\)](#)
- [Gestione degli eventi \(a pagina 558\)](#)
- [Eliminazione e ripristino dei record \(a pagina 180\)](#)

## Campi attività

Usare la pagina di modifica del task per aggiungere un task o aggiornare i dettagli di un task esistente. Usare la pagina di modifica dell'appuntamento per aggiungere un appuntamento o aggiornare i dettagli di un appuntamento esistente. Usare la pagina di modifica della visita per aggiornare i dettagli di una visita pianificata esistente. Nelle pagine di modifica viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un task o un appuntamento.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le attività anche nella pagina [Elenco attività](#) e nelle pagine dei dettagli dell'appuntamento, del task e della visita. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi disponibili nelle pagine di modifica del task e di modifica dell'appuntamento. Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica chiamata, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#).

**NOTA:** se il tipo di record Attività è configurato in modalità mista o in modalità registro, il campo **Flag delegato** non deve essere presente nei layout delle pagine di dettaglio di appuntamento, task e visita; in caso contrario, si verifica un errore quando si tenta di salvare l'appuntamento, il task o la visita.

| Campo                   | Descrizione                                                                                                                                                                |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account                 | L'account collegato a questa attività.                                                                                                                                     |
| Promemoria appuntamento | Il periodo di tempo precedente l'ora di inizio dell'appuntamento in cui devono essere inviati promemoria sull'appuntamento. Se le impostazioni del campo Notifica attività |



| Campo              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <p>a livello di utente o di azienda consentono l'invio di promemoria attività all'utente, vengono inviati promemoria al proprietario dell'appuntamento e a ciascun utente presente nell'elenco degli utenti interessati all'appuntamento. Per informazioni sul campo Notifica attività, vedere <a href="#">Impostazione della vista calendario predefinita (a pagina 236)</a>. Per informazioni sul formato e sul contenuto dei promemoria inviati agli utenti, vedere <a href="#">Informazioni sui promemoria attività (a pagina 210)</a>. Se si lascia il campo Promemoria appuntamento vuoto, non vengono inviati promemoria per l'appuntamento.</p> <p><b>NOTA:</b> se si modifica il periodo di tempo specificato per il promemoria relativo a un appuntamento esistente, la modifica viene applicata al promemoria per tutti gli utenti interessati all'appuntamento.</p> <p>Per impostazione predefinita, il campo Promemoria appuntamento non viene visualizzato nella pagina Dettagli dell'appuntamento nell'applicazione standard, ma l'amministratore può aggiungere il campo al layout di pagina per il ruolo dell'utente.</p> |
| Stato approvazione | <p>Lo stato di approvazione del record quando il task viene creato. Questo campo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Gli amministratori dell'azienda possono aggiungere questo campo al layout di pagina Attività. Gli amministratori dell'azienda possono utilizzarlo per monitorare le approvazioni di record per Partner Relationship Management. I dati in questo campo possono essere inseriti come parte di un workflow. Per ulteriori informazioni sul workflow Crea task, vedere <a href="#">Creazione di azioni del workflow: Crea task (a pagina 1619)</a>. Per ulteriori informazioni sulla configurazione di Partner Relationship Management, consultare Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Risultato chiamata | <p>Il risultato del tipo di attività Chiamata per compleanno, Chiamata per referenze o Chiamata per controllo, ad esempio Irraggiungibile, Appuntamento, In contatto o File chiuso. Il valore immesso in questo campo diventa di sola lettura.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Campagna           | <p>La campagna collegata a questa attività.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Commenti           | <p>Questo campo contiene i commenti relativi all'attività. Ha un limite di 250 caratteri.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Data completamento | <p>La data e l'ora di completamento dell'attività. Per i task, questo campo viene popolato in modo automatico quando il campo Stato viene impostato su Completato oppure quando si fa clic sul pulsante Contrassegna come completato.</p> <p>Per gli appuntamenti, se il campo Data completamento viene lasciato vuoto, viene impostato in modo automatico sullo stesso valore del campo Ora fine quando l'appuntamento viene creato e salvato. Se il campo Data completamento non è configurato come campo di sola lettura, per l'appuntamento è possibile immettere in questo campo una data diversa dalla data di fine. Tuttavia, se in seguito si modifica il valore del campo Ora fine, anche il valore del campo Data completamento viene modificato in modo automatico con il nuovo valore del campo Ora fine. Inoltre, la modifica della data nel campo Data completamento non comporta la selezione della casella di controllo Completato per l'appuntamento selezionato né l'impostazione su Completato del campo Stato, anche se la nuova data è precedente a quella odierna.</p>                                               |

| Campo               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | Il campo Data completamento non può essere lasciato vuoto negli appuntamenti perché Oracle CRM On Demand usa questo campo per determinare gli appuntamenti da includere negli elenchi Attività aperte e Appuntamenti aperti che vengono visualizzati in diverse aree in Oracle CRM On Demand. Se si elimina il valore nel campo Data completamento per un appuntamento, Oracle CRM On Demand imposta in modo automatico il campo sullo stesso valore del campo Ora fine.                                                                                                                                                                                                           |
| Completato          | Per i task, questa casella di controllo viene selezionata in modo automatico quando il campo Stato del task è impostato su Completato. Per gli appuntamenti, questa casella di controllo non viene selezionata in modo automatico quando il campo Stato dell'appuntamento è impostato su Completato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Contatto principale | Il contatto primario collegato a questa attività. Per le aziende che utilizzano la funzione Gruppo, questo è il contatto primario nelle visualizzazioni del calendario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Delegato da         | L'utente che ha delegato l'attività a un altro proprietario. Se il campo Delegato da è vuoto quando si assegna l'attività a un altro proprietario, il proprio nome viene visualizzato automaticamente nel campo Delegato da dopo la riassegnazione dell'attività. Tuttavia, se il campo Delegato da è già stato compilato con il nome di un utente, non viene aggiornato automaticamente quando si riassegna l'attività. Se necessario, è possibile aggiornare manualmente il campo, in modo che al suo interno venga visualizzato il proprio nome o il nome di un altro utente. Le modifiche apportate al campo Delegato da non vengono controllate per impostazione predefinita. |
| Descrizione         | Informazioni aggiuntive su questa attività. Limite di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Data di scadenza    | Data di scadenza del task (valida solo per i task).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ora fine            | La data e l'ora di conclusione dell'appuntamento (valide solo per gli appuntamenti). I valori predefiniti sono la data del giorno e l'ora 1.00 PM. Oracle CRM On Demand aggiorna questo campo in modo automatico, usando l'ora inizio e la durata dell'appuntamento.<br><br>Se si lascia vuoto il campo Data completamento per un appuntamento, in questo campo viene inserito in modo automatico il valore del campo Ora fine. Se si modifica il valore del campo Ora fine, anche il valore del campo Data completamento viene modificato in modo automatico con il nuovo valore del campo Ora fine.                                                                              |
| Lead                | Lead collegato a questa attività.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ubicazione          | Luogo dell'appuntamento (valido solo per gli appuntamenti).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Opportunità         | Opportunità collegata a questa attività.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Proprietario        | Il proprietario del record di attività.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



| Campo              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Priorità           | <p>Il livello di priorità, ad esempio 1-Alto, 2-Medio, 3-Basso. Il livello di priorità si applica solo a task. Il valore predefinito è 3-Basso. Se il campo Priorità non è un campo obbligatorio per i task nell'azienda, è possibile crearvi un task con valore nullo. Se tuttavia il campo Priorità è impostato su un valore non nullo durante la creazione o l'aggiornamento di un task, in seguito non sarà possibile modificare il campo Priorità per il task impostandolo su un valore nullo, anche se il campo Priorità non è un campo obbligatorio.</p> <p><b>NOTA:</b> Se l'amministratore dell'azienda modifica i valori di visualizzazione predefiniti per il campo Priorità (ad esempio, dal valore predefinito di <i>1-Alto</i> a un valore di <i>Massimo</i>), Oracle CRM On Demand non visualizza frecce nel campo Priorità per gli elenchi di task a meno che l'amministratore non utilizzi i seguenti modelli: <i>1-etichetta</i>, <i>2-etichetta</i> o <i>3-etichetta</i>, dove <i>etichetta</i> corrisponde al nome che l'amministratore assegna alla priorità del task. In questo caso, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per <i>1-etichetta</i>, nessuna freccia per <i>2-etichetta</i>, una freccia rivolta verso il basso per <i>3-etichetta</i> e nessuna freccia per tutti gli altri valori di visualizzazione. Ad esempio, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per un valore di <i>1-Il mio massimo</i>, ma non visualizza frecce per un valore di <i>Il mio massimo</i>. Oracle CRM On Demand non visualizza frecce per alcun valore personalizzato che l'amministratore dell'azienda aggiunge all'elenco di selezione per il campo Priorità. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori predefiniti per gli elenchi di selezione, quali il campo Priorità, vedere <a href="#">Modifica dei valori dell'elenco di selezione (vedere Modifica dei valori dell'elenco di selezione a pagina 1323)</a>.</p> |
| Privata            | Se è selezionata la casella di controllo Privata, il record dell'attività non è visibile per impostazione predefinita ad altri utenti, anche se l'attività è collegata a un record visibile ad altri. Tuttavia, il record dell'attività potrebbe essere visibile ad alcuni utenti. Gli utenti per i quali sono abilitati il privilegio Visualizza attività private e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record per il tipo di record Attività nel ruolo utente hanno visibilità di tutte le attività contrassegnate come private, indipendentemente dal proprietario dell'attività. Il privilegio Visualizza attività private non consente all'utente di aggiornare o eliminare un'attività contrassegnata come privata e di proprietà di un altro utente. Gli utenti nel cui ruolo sono abilitati il privilegio Elimina qualsiasi attività e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record per il tipo di record Attività possono eliminare le attività di cui non sono proprietari o contrassegnate come private. In genere, i privilegi Elimina qualsiasi attività e Visualizza attività private vengono concessi solo agli amministratori dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Motivo del rifiuto | Indica il motivo per il quale un elemento è stato restituito o rifiutato. Questo campo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Gli amministratori dell'azienda possono aggiungere questo campo al layout di pagina Attività. Gli amministratori dell'azienda possono utilizzarlo per monitorare le approvazioni di record per Partner Relationship Management. I dati in questo campo possono essere inseriti come                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Campo                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | parte di un workflow. Per ulteriori informazioni sul workflow Crea task, vedere <a href="#">Creazione di azioni del workflow: Crea task (a pagina 1619)</a> . Per ulteriori informazioni sulla configurazione di Partner Relationship Management, consultare Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Richiesta di servizio | Richiesta di servizio collegata a questa attività.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ora inizio            | Data e ora di inizio dell'appuntamento (valide solo per gli appuntamenti). Il valore predefinito è la data di oggi alle ore 12 PM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Stato                 | <p>Lo stato del task o dell'appuntamento, ad esempio Completato, Rinvio, In corso, In attesa di qualcun altro o Non avviato.</p> <p><b>NOTA:</b> gli amministratori possono modificare l'elenco di selezione Stato aggiungendo nuovi valori o aggiornando quelli esistenti se il loro ruolo include i privilegi <i>Personalizza applicazione - Modifica elenco di selezione attività 'Stato' e Personalizza applicazione</i>. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei valori degli elenchi di selezione, vedere <a href="#">Modifica dei valori degli elenchi di selezione (vedere Modifica dei valori dell'elenco di selezione a pagina 1323)</a>.</p> <p><b>ATTENZIONE:</b> Aggiungendo o eliminando i valori disponibili per impostazione predefinita nell'elenco di selezione per il campo Stato del tipo di record Attività si possono produrre risultati indesiderati per l'elaborazione di attività. Quando elabora le attività, Oracle CRM On Demand cerca specificamente i valori dei campi Completato, In fase di invio, Inviato e Pianificato. Se l'azienda disattiva questi valori di stato e li sostituisce con valori personalizzati, l'elaborazione di attività nell'applicazione Oracle CRM On Demand non funziona come riportato nella documentazione. Di conseguenza, si sconsiglia di modificare i valori dell'elenco di selezione del campo Stato per il tipo di record Attività.</p> |
| Oggetto               | Titolo o breve descrizione dell'attività.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sottotipo             | Il tipo di oggetto dell'approvazione. Questo campo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Gli amministratori dell'azienda possono aggiungere questo campo al layout di pagina Attività. Gli amministratori dell'azienda possono utilizzarlo per monitorare le approvazioni di record per Partner Relationship Management. I dati in questo campo possono essere inseriti come parte di un workflow. Per ulteriori informazioni sul workflow Crea task, vedere <a href="#">Creazione di azioni del workflow: Crea task (a pagina 1619)</a> . Per ulteriori informazioni sulla configurazione di Partner Relationship Management, consultare Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Promemoria task       | La data e l'ora di invio dei promemoria sul task. Se le impostazioni del campo Notifica attività a livello di utente o di azienda consentono l'invio di promemoria attività all'utente, vengono inviati promemoria al proprietario del task e a ciascun utente presente nell'elenco degli utenti interessati al task. Per informazioni sul campo Notifica attività, vedere <a href="#">Impostazione della vista calendario predefinita (a pagina 236)</a> . Per informazioni sul formato e sul contenuto dei promemoria inviati agli utenti, vedere <a href="#">Informazioni sui promemoria attività (a pagina 210)</a> . Se si lascia il campo Promemoria task vuoto, non vengono inviati promemoria per il task.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Campo    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p><b>NOTA:</b> se si modifica la data e l'ora per il promemoria relativo a un task esistente, la modifica viene applicata al promemoria per tutti gli utenti interessati al task.</p> <p>Per impostazione predefinita, il campo Promemoria task non viene visualizzato nella pagina Dettagli dell'appuntamento nell'applicazione standard, ma l'amministratore può aggiungere il campo al layout di pagina per il ruolo dell'utente.</p> <p><b>NOTA:</b> se si modifica la data di scadenza di un task, il campo Promemoria task non viene aggiornato automaticamente. Se si desidera modificare la data e l'ora per il promemoria task, è necessario aggiornare questo campo manualmente.</p> |
| Tipo     | Per i task e gli appuntamenti questo campo fa riferimento a una categoria, ad esempio Approvazione, Chiamata per compleanno, Chiamata, Corrispondenza, Dimostrazione, E-mail, Evento, Fax, Pranzo, Riunione, Personale, Presentazione, Altro, Chiamata per referenze, Chiamata per controllo o Attività.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Attività | <p>Questo campo elenco di selezione di sola lettura indica il tipo di attività, ovvero Task, Appuntamento, Task automatico, Attività COD o Chiamata Smart.</p> <p><b>NOTA:</b> questo campo non viene visualizzato nei layout di pagina Attività predefiniti, quali i layout di pagina Task, Appuntamento e così via.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



# 3 Marketing

---

Per le informazioni di marketing, Oracle CRM On Demand fornisce i tipi di record riportati di seguito.

- **Campagne.** Utilizzare queste pagine per gestire le campagne di marketing e per generare lead e opportunità qualificati.
- **Lead.** Utilizzare queste pagine per monitorare lead per nuove opportunità di vendita e automatizzare il processo di conversione dei lead.

## Gestione del marketing

Per gestire il marketing, effettuare i processi descritti di seguito.

- 1 [Processo di gestione delle campagne \(a pagina 249\).](#)
- 2 [Processo di gestione dei lead \(a pagina 249\).](#)

### Processo di gestione delle campagne

Per gestire le campagne, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Creare un record di campagna; vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi campagna \(a pagina 255\)](#).
- 2 Assegnare i destinatari della campagna; vedere [Individuazione dei contatti per le campagne \(a pagina 253\)](#).
- 3 Eseguire la campagna.
- 4 Monitorare le risposte della campagna; vedere [Registrazione delle risposte alla campagna \(a pagina 254\)](#).
- 5 Misurare l'efficacia della campagna; vedere [Misurazione dell'efficacia della campagna \(a pagina 255\)](#).
- 6 Associare lead alla campagna. Se la campagna genera lead, è necessario associare i nuovi lead alla campagna da cui hanno origine; vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi lead \(a pagina 274\)](#).

### Processo di gestione dei lead

Per gestire i lead, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Impostare le regole di assegnazione dei lead; vedere [Informazioni sulle regole di assegnazione \(a pagina 1650\)](#) e [Impostazione delle regole di assegnazione \(a pagina 1653\)](#).
- 2 Impostare le regole di conversione dei lead; vedere [Lead \(a pagina 257\)](#) e [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead \(a pagina 1660\)](#).
- 3 Impostare layout di conversione dei lead; vedere [Creazione dei layout di conversione dei lead \(vedere Creazione dei layout di conversione lead a pagina 1661\)](#).
- 4 Creare script di qualificazione dei lead; vedere [Utilizzo degli script di qualificazione per lead \(vedere Utilizzo degli script di qualificazione dei lead a pagina 267\)](#).
- 5 Qualificare il lead; vedere [Qualificazione di lead \(vedere Qualificazione dei lead a pagina 266\)](#).
- 6 Convertire o rifiutare il lead.

È possibile convertire i lead in record di cliente, contatto, registrazione operazione o opportunità: vedere [Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità \(a pagina 268\)](#). Se si decide che un lead non è interessante, è possibile rimuoverlo dal processo di gestione dei lead: vedere [Rifiuto di lead \(a pagina 273\)](#).

## Campagne

Utilizzare la pagina Campagna per creare, aggiornare e monitorare le campagne. Una *campagna* è il veicolo o progetto in cui si comunica un messaggio di marketing a uno o più gruppi di persone, inclusi i clienti esistenti e potenziali. In genere, le campagne forniscono un'offerta promozionale a diversi canali di comunicazione per mantenere i clienti correnti o per acquisire nuovi clienti. L'obiettivo consiste nel generare ulteriore interesse nei prodotti e servizi dell'azienda.

L'utilizzo di campagne consente di effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Memorizzare informazioni come i costi previsti rispetto a quelli effettivi, i lead gestiti e il materiale di marketing come brochure e disegni.
- Condividere opinioni sulle campagne con il team di marketing, oltre a condividere in maniera uniforme informazioni sulla campagna con il team di vendita in tempo reale.
- Monitorare i risultati delle campagne visualizzando i lead e le opportunità generati per ciascuna campagna.
- Utilizzare report preimpostati per valutare i risultati e stabilire in tempo reale il ROI delle attività della campagna.
- Effettuare confronti cronologici tra campagne attuali e passate in modo da individuare eventuali andamenti.

I responsabili di vendite e marketing possono importare i lead e collegarli a una campagna esistente. Le informazioni sui lead devono essere trasformate in un file in formato CSV (Comma-Separated Value).

### Campagne, lead, opportunità e contatti

Durante una campagna, è possibile generare più lead collegati alla campagna. Se si convertono alcuni di quei lead in nuovi clienti, contatti o opportunità, il collegamento alla campagna viene trasferito dai lead originari ai clienti, ai contatti e alle opportunità convertiti. Ad esempio, la Campagna A crea 100 lead, da L1 a L100. Ciascuno di questi lead viene collegato alla campagna A. I lead da L1 a L90 non mostrano alcun potenziale per la produzione di fatturato. I lead da L91 a L100 mostrano invece un fatturato potenziale, quindi vengono convertiti in opportunità, da O1 a O10. Ciascuna di queste opportunità viene collegata automaticamente alla campagna A mediante il lead di origine corrispondente. Dopo diversi mesi, si desidera esaminare l'efficacia della Campagna A. Si visualizza il record Campagna A e si nota che a tale campagna sono collegati 100 lead e 10 opportunità. Sarà possibile mettere a confronto i risultati con campagne passate o con le previsioni relative a questa campagna e quindi apportare eventuali correzioni.

**NOTA:** gli eventuali campi personalizzati aggiunti dall'amministratore dell'azienda per i lead non vengono riportati nei record di opportunità durante la conversione del lead in opportunità o contatto. Si ha un'eccezione se l'amministratore dell'azienda ha impostato una mappatura aggiuntiva mediante la funzione di mappatura conversione lead. Per ulteriori informazioni sulla mappatura dei campi dei lead, vedere [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead \(a pagina 1660\)](#).

### Utilizzo della Home page campagna

La home page campagna è il punto di partenza per la gestione delle campagne.

**NOTA:** l'amministratore aziendale può personalizzare il layout della home page Campagna. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di una campagna

È possibile creare una campagna facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione relativa alle campagne personali visualizzate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi campagna \(a pagina 255\)](#).

### Utilizzo degli elenchi campagna

Nella sezione Elenchi campagne vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per campagne.

| Elenco campagne                       | Filtro                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le campagne attive              | Campagne con il campo Stato impostato su Attivo                                                                                            |
| Tutte le campagne completate          | Campagne con il campo Stato impostato su Completato                                                                                        |
| Tutte le campagne pianificate         | Campagne con il campo Stato impostato su Pianificato                                                                                       |
| Campagne create di recente            | Tutte le campagne ordinate per data di creazione, con la campagna creata più di recente per prima.                                         |
| Campagne modificate di recente        | Tutte le campagne ordinate per data di modifica, con la campagna modificata più di recente per prima.                                      |
| Tutte le campagne                     | Nessuno. L'elenco mostra tutte le campagne per l'azienda, ordinate per Nome campagna in ordine crescente.                                  |
| Le mie campagne modificate di recente | Tutte le campagne di proprietà dell'utente. L'elenco è ordinato per data di modifica, con la campagna modificata più di recente per prima. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione delle campagne visualizzate di recente

La sezione relativa alle campagne personali visualizzate di recente mostra le campagne visualizzate più di recente dall'utente.

### Utilizzo dei task campagna

Nella sezione Task campagna vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza e la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda modifica i valori di visualizzazione predefiniti per il campo Priorità (ad esempio, dal valore predefinito di *1-Alto* a un valore di *Massimo*), Oracle CRM On Demand non visualizza frecce nel campo Priorità per gli elenchi di task a meno che l'amministratore non utilizzi i seguenti modelli: *1-etichetta*, *2-etichetta* o *3-etichetta*, dove *etichetta* corrisponde al nome che l'amministratore assegna alla priorità del task. In questo caso, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per *1-etichetta*, nessuna freccia per *2-etichetta*, una freccia rivolta verso il basso per *3-etichetta* e nessuna freccia per tutti gli altri valori di visualizzazione. Ad esempio, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per un valore di *1-Il mio massimo*, ma non visualizza frecce per un valore di *Il mio massimo*. Oracle CRM On Demand non visualizza frecce per alcun valore personalizzato che l'amministratore dell'azienda aggiunge all'elenco di selezione per il campo Priorità. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori predefiniti per gli elenchi di selezione, quali il campo Priorità, vedere [Modifica dei valori degli elenchi di selezione](#) (vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) a pagina 1323).

- per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere la campagna al quale è associato il task, fare clic sul nome della campagna.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

### Visualizzazione delle campagne attive

Nella sezione Campagne attive viene visualizzato un elenco di campagne attualmente in esecuzione.

- Per visualizzare una campagna attiva, fare clic sul campo Nome campagna.
- Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Sezioni del report

Nella Home page campagna è possibile che vengano visualizzate una o più sezioni di report. L'amministrazione dell'azienda può specificare quali sezioni di report vengono visualizzate nella pagina. Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Stato campagna attiva.

### Utilizzo di report per misurare l'efficacia della campagna

Nella Home page campagna è possibile che vengano visualizzate una o più sezioni di report (l'amministratore dell'azienda può specificare quali sezioni del report vengono visualizzate nella pagina). Nell'applicazione standard, viene visualizzata la sezione Stato campagna attiva, che mostra un'analisi di tutte le campagne attive. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo della sezione Stato campagna attiva, vedere [Misurazione dell'efficacia della campagna](#) (a pagina 255).

### Aggiunta di sezioni alla Home page campagna

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla Home page campagna, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page campagna.

#### **Per aggiungere sezioni alla Home page campagna**

- 1 Nella Home page campagna, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page campagna, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione delle campagne

Per gestire le campagne, effettuare i task riportati di seguito.

- [Individuazione dei contatti per le campagne](#) (a pagina 253)
- [Registrazione delle risposte alla campagna](#) (a pagina 254)
- [Chiusura delle campagne](#) (a pagina 254)



## ■ [Misurazione dell'efficacia della campagna \(a pagina 255\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi campagna \(a pagina 255\)](#)
- [Utilizzo della Home page campagna \(a pagina 250\)](#)
- [Analytics \(a pagina 837\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

## Individuazione dei contatti per le campagne

È possibile selezionare i contatti a cui indirizzare una campagna.

**NOTA:** se l'azienda utilizza Segmentation Wizard, un'applicazione scaricabile utilizzata in condivisione tra Oracle CRM On Demand ed Excel, è possibile creare segmenti mirati per filtrare i record in base ai criteri di vari tipi di record. Per informazioni su come eseguire il download e utilizzare Segmentation Wizard, vedere [Uso di Segmentation Wizard \(a pagina 831\)](#).

### Per individuare i contatti per una campagna

#### 1 Selezionare la campagna.

Per istruzioni sulla selezione delle campagne, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

#### 2 Dalla pagina dei dettagli della campagna, scorrere fino alla sezione Destinatari ed eseguire la procedura descritta di seguito.

**NOTA:** se la sezione Destinatari non è visibile nella pagina Dettaglio campagna, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Destinatari al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- Per individuare i contatti uno a uno, fare clic su Aggiungi.
- Per rimuovere un contatto, fare clic sul collegamento Rimuovi nella riga del record. Questa opzione consente di annullare l'associazione dei record senza eliminarli.
- Per aggiungere o rimuovere contemporaneamente più contatti, fare clic su Aggiunta elenco per visualizzare la finestra Cerca un contatto ed effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Selezionare ognuno dei contatti da aggiungere.
  - Fare clic sul collegamento Rimuovi per ogni contatto da rimuovere.
  - Al termine dell'aggiunta e della rimozione dei contatti, fare clic su OK.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record nella finestra Cerca un contatto, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca \(a pagina 103\)](#).

**NOTA:** la funzione Aggiunta elenco non supporta la creazione degli eventi di integrazione tramite azioni del workflow. Inoltre, la funzione Aggiunta elenco non supporta la registrazione delle modifiche. Se l'azienda ha bisogno di creare eventi di integrazione all'aggiornamento dei record di campagna oppure deve tenere traccia delle modifiche di runtime apportate ai record di campagna, non utilizzare la funzione Aggiunta elenco. Invece di utilizzare la funzione, aggiungere i contatti alla campagna uno per uno.

- 3 Salvare il record.

Per importare i contatti da un file, vedere [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#).

## Registrazione delle risposte alla campagna

Se si desidera registrare la risposta a una campagna, ad esempio se un destinatario ha partecipato a un evento, è possibile tenere traccia di quanto accaduto nella sezione dei destinatari della campagna.

### Per registrare una risposta a una campagna

- 1 Selezionare la campagna.

Per istruzioni sulla selezione delle campagne, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

**Nota:** se la sezione Destinatari non viene visualizzata nella pagina Dettaglio campagna, fare clic su Layout di pagina per aggiungerla.

- 2 Nella pagina Dettaglio campagna, scorrere fino alla sezione Destinatari e fare clic sul collegamento Modifica per il contatto che si desidera registrare.
- 3 Nella pagina Modifica risposta a campagna, immettere le informazioni richieste.

| Campo             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato di consegna | I valori standard sono In sospeso, Inviato, Rifiuto sw, Rifiuto hw, Rifiuto sconosciuto, Ricevuto e Aperto. L'amministratore dell'azienda può, comunque, rinominare le opzioni in questo elenco a discesa.                                                                                                                              |
| Stato risposta    | I valori standard sono Accesso, RSVP - Parteciperà, RSVP - Non parteciperà, Frequentati, Convertito in lead, Richieste ulteriori info., Opt-in nella lista, Opt-out dalla lista, Opt-in globale, Opt-out globale e Messaggio aperto. L'amministratore dell'azienda può, comunque, personalizzare le opzioni in questo elenco a discesa. |

- 4 Salvare il record.

## Chiusura delle campagne

è possibile modificare lo stato delle campagne per indicare che sono state completate.

### Per chiudere una campagna

- 1 Nella pagina Lista della campagna, fare clic sul campo Stato.
- 2 Selezionare lo stato Completato dall'elenco a discesa.
- 3 Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde nel campo Stato per salvare il record.

## Misurazione dell'efficacia della campagna

La sezione Stato campagna attiva della Home page campagna mostra un'analisi di tutte le campagne attive. È possibile utilizzare tali informazioni per determinare l'efficacia delle campagne.

### Per visualizzare informazioni sull'efficacia delle campagne

- In questa sezione della Home page campagna, effettuare le operazioni riportate di seguito.
    - Posizionare il puntatore sul diagramma per visualizzare informazioni specifiche.
    - Fare clic su un segmento per rivedere un report dettagliato.
    - Modificare le categorie negli elenchi per visualizzare gli stessi dati da una prospettiva diversa.
- Ad esempio, è possibile visualizzare le analisi di campagne in base al ROI (Return On Investment, redditività del capitale investito), al tasso di conversione lead o al costo per ciascun lead.

## Campi campagna

La pagina Modifica campagna consente di aggiungere una campagna o di aggiornare i dettagli relativi a una campagna esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una campagna.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare le campagne nella pagina [Lista della campagna](#) nella pagina [Dettaglio campagna](#). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 118).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave campagna</b> |                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Codice origine                      | Codice di identificazione della campagna. Assicurarsi di immettere un codice univoco. Lunghezza massima di 30 caratteri.                                                                                                                                   |
| Nome campagna                       | Nome descrittivo della campagna. In questo campo è possibile immettere un massimo di 100 caratteri.                                                                                                                                                        |
| Tipo di campagna                    | Tipo di campagna, ad esempio Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Altro, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Altro, Riferimento - Dipendente, Riferimento - Esterno o Sito Web. |
| Obiettivo                           | Descrizione dell'obiettivo della campana, ad esempio "Aumentare le vendite del 10%".                                                                                                                                                                       |
| Partecipanti                        | Destinatari della campagna.                                                                                                                                                                                                                                |
| Offerta                             | Descrizione del prodotto o del servizio offerto dalla campagna.                                                                                                                                                                                            |

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato                              | <p>Stato della campagna, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Attivo.</b> La data di inizio è nel passato, mentre quella di fine è nel futuro.</li> <li>■ <b>Completato.</b> La data di inizio e di fine sono nel passato.</li> <li>■ <b>Pianificato.</b> La data di inizio e di fine sono nel futuro.</li> <li>■ <b>Programmato.</b> È possibile impostare questo stato manualmente per indicare che la campagna è pronta e programmata per essere eseguita in una data e ora particolari.</li> <li>■ <b>Contatta assistenza.</b> È possibile usare questo stato per indicare tutti i problemi relativi alla campagna per i quali è necessario contattare il Supporto Oracle. L'impostazione delle campagne e-mail che usavano Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) prima che fosse interrotto, veniva aggiornata con questo stato per indicare che si era verificato un problema con la campagna.</li> </ul> <p>È necessario impostare lo stato. Il sistema non lo aggiorna in modo automatico quando la campagna viene lanciata.</p> |
| Data di inizio                     | La data e l'ora di inizio della campagna. Il valore predefinito è la data e l'ora attuali. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Data di fine                       | La data e l'ora in cui è prevista la fine della campagna. Il valore predefinito è la data e l'ora attuali. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Valuta campagna                    | Immettere il codice (ad esempio, EUR) della valuta che si utilizza per i campi del fatturato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Informazioni piano campagna</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Obiettivo fatturazione             | Fatturato previsto dalla campagna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Lead gestiti (n.)                  | Numero di clienti potenziali a cui è mirata la campagna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Costo in budget                    | Importa stanziato dall'azienda per la campagna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Costo effettivo                    | Importo speso dall'azienda per la campagna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Proprietario                       | <p>L'alias del proprietario del record della campagna.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili nelle pagine Analytics.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Campo       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a> . |
| Descrizione | Descrizione della campagna. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Lead

Utilizzare le pagine Lead per creare, aggiornare e valutare i lead. Un *lead* è una persona che ha espresso interesse per i prodotti o i servizi dell'azienda.

È possibile immettere i lead manualmente oppure riceverli in assegnazione. È inoltre possibile impostare il follow-up dei lead per determinare se sono in grado di generare fatturato per l'azienda. Creando un record relativo a un lead, è possibile ottenere rapidamente informazioni su nuovi clienti. In un unico record è possibile immettere i dettagli relativi all'azienda, alla persona e agli interessi commerciali invece di creare quattro record diversi per un cliente, un contatto, una registrazione operazione e un'opportunità.

Un lead si sposta attraverso il processo di gestione dei lead nella sequenza di fasi seguente: valutazione, qualifica e conversione in opportunità o registrazione operazione. Anziché qualificare un lead, è possibile rimuoverlo archiviandolo. Anziché convertire un lead qualificato in opportunità o registrazione operazione, è possibile rifiutarlo. Nella parte restante di questo argomento vengono spiegate le fasi in modo più dettagliato.

### Valutazione dei lead

Durante la fase di valutazione, la persona che valuta il lead esegue diverse operazioni.

- Telefonate, e-mail o visite personali al contatto per scambiare informazioni.
- Aggiornamento di specifiche informazioni riguardanti il lead tramite l'inserimento di dati nuovi o più aggiornati.
- Creazione, tracciamento e completamento di attività correlate al lead.
- Archiviazione di note riguardanti l'iterazione.
- Facoltativo, ma consigliato: collegare il lead a un cliente e a un contatto. I vantaggi di questa operazione sono descritti di seguito.
  - L'utente assegnato al cliente o contatto (che può essere o non essere l'utente assegnato al lead) può visualizzare il lead durante il periodo di valutazione, poiché questo verrà visualizzato nelle pagine Cliente e Contatto.
  - Il proprietario del lead può accedere a informazioni aggiuntive sul cliente o sul contatto facendo clic su un collegamento.
  - Il proprietario del lead può immettere ulteriori dettagli che generalmente possono essere memorizzati insieme al lead, come contatti aggiuntivi per il cliente, indirizzo di spedizione e così via.
  - Se il lead viene convertito in opportunità o registrazione operazione, i collegamenti esistenti per il cliente e per il contatto possono accelerare il processo.

### Qualificazione dei lead

Il processo di qualifica consente a chi la esegue di avere informazioni sufficienti per stabilire su quali lead continuare a lavorare. Quando è stato determinato che un lead è interessante per la generazione di fatturato, chi è addetto alla valutazione lo qualifica. Il sistema controlla che siano presenti dei dati nei campi più importanti. Se i criteri vengono soddisfatti, il lead viene contrassegnato come qualificato e diventa visibile al funzionario commerciale come nuovo lead qualificato.

La qualifica dei lead permette alla propria azienda di utilizzare in maniera molto più efficace tempo e risorse per lavorare su opportunità commerciali vantaggiose. Gli amministratori dell'azienda possono impostare script di qualificazione dei lead per migliorare e rendere più uniforme questo processo. Per informazioni su come impostare gli script di valutazione, vedere Impostazione di script di valutazione (vedere [Impostazione degli script di valutazione](#) a pagina 1974).

### Archiviazione dei lead

In alternativa, se il lead non viene considerato interessante per l'azienda, colui che lo valuta può decidere di archivarlo. Il sistema lo rimuove dal processo di gestione dei lead.

**SUGGERIMENTO:** per ordinare i lead archiviati, creare un nuovo elenco chiamato Lead archiviati. Per ulteriori informazioni sulla creazione degli elenchi, vedere Creazione e perfezionamento di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

### Conversione dei lead in opportunità o registrazioni operazioni

I lead possono essere convertiti in contatti e, facoltativamente, in clienti, opportunità e registrazioni operazioni tramite la pagina Converti lead. Questa pagina contiene le opzioni di conversione dei lead specificate nel layout Conversione lead applicabile al ruolo utente. Se un lead dispone di un valore potenziale sufficiente, il valutatore può convertirlo in opportunità o registrazione operazione, purché nel layout di conversione del lead tutte le opzioni di conversione siano abilitate. Il sistema richiede al valutatore un cliente da collegare al lead, un contatto relativo al cliente da collegare al lead e un'opportunità o una registrazione operazione da collegare al lead.

Oracle CRM On Demand crea una nuova opportunità o una nuova registrazione operazione e rimuove il lead dalla valutazione attiva (il lead può essere comunque visualizzato se lo si desidera).

Se l'amministratore aggiunge le opzioni pertinenti al layout di conversione lead, il valutatore può effettuare anche le operazioni seguenti durante la conversione di un lead:

- Copiare i membri del team lead nel team di Account, Contatto e Opportunità creati o collegati al lead durante il processo di conversione.

Il ruolo team e il livello di accesso per i membri del team lead in un account, un contatto o un'opportunità vengono determinati come riportato di seguito.

- **Quando viene usato un record esistente.** Il valutatore deve specificare il livello di accesso al record che verrà concesso al proprietario del lead nel team nell'account o nel contatto collegato. A tutti gli altri membri del team lead viene assegnato il livello di accesso al record collegato di cui dispongono nel record del lead. Tuttavia, se un membro qualsiasi del team lead, compreso il proprietario del lead, è già membro del team nel record collegato, il livello di accesso dell'utente rimane invariato nel record collegato. Se un membro qualsiasi del team, compreso il proprietario del lead, dispone di un ruolo team nel lead, all'utente viene assegnato lo stesso ruolo nel record collegato, a meno che non disponga già di un ruolo team nel record collegato, nel qual caso il ruolo dell'utente nel record collegato rimane invariato.
- **Quando viene creato un nuovo record.** Il valutatore deve specificare il livello di accesso che verrà concesso al proprietario del lead nel team nel nuovo record. Agli altri membri del team lead viene assegnato il livello di accesso al nuovo record di cui dispongono nel record Lead. Se un membro qualsiasi del team, compreso il proprietario del lead, dispone di un ruolo team nel lead, all'utente viene assegnato lo stesso ruolo nel nuovo record.

Per informazioni sulla proprietà dei nuovi record, vedere Proprietà dei record creati durante la conversione del lead in questo argomento.

**NOTA:** se il ruolo team assegnato a un membro del team nel lead non è disponibile per il tipo del record collegato, il campo Ruolo team verrà lasciato vuoto per l'utente interessato nel record collegato.

- Collegare i record Oggetti personalizzati associati del lead all'account, al contatto e all'opportunità creati o collegati al lead durante il processo di conversione.

### Cosa succede durante la conversione

Nell'applicazione standard, alcune informazioni del record di lead vengono trasferite nei campi pertinenti dei record Cliente, Contatto, Opportunità e Registrazione operazione creati o collegati al lead durante il processo di conversione. Nella tabella riportata di seguito viene mostrato un esempio di come è possibile mappare i campi nei record. Alcuni campi riportati in questa tabella sono mappati per impostazione predefinita, mentre altri non lo sono. L'amministratore dell'azienda può stabilire la modalità di mappatura dei campi lead per l'azienda. Per informazioni sulla mappatura dei campi per la conversione di lead, vedere [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead \(a pagina 1660\)](#).

| Lead                   | Account                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Opportunità                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Contatto                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Registrazione operazione          |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Indirizzo              | Indirizzo di fatturazione                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Indirizzo contatto                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Indirizzo operazione              |
| Fatturati annui        | Fatturati annui                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Non applicabile                   |
| Reddito approssimativo | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Reddito totale                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Non applicabile                   |
| Azienda associata      | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Azienda associata                 |
| Contatto associato     | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Contatto associato                |
| Campagna               | Campagna di origine<br><b>NOTA:</b> se il cliente viene creato tramite il processo di conversione lead, questo campo viene automaticamente compilato con le informazioni nel campo Campagna sul record del lead. Se il cliente viene creato da un utente, l'utente può immettere le informazioni in questo campo. | Campagna di origine<br><b>NOTA:</b> se l'opportunità viene creata tramite il processo di conversione lead, questo campo viene automaticamente compilato con le informazioni nel campo Campagna sul record del lead. Se l'opportunità viene creata da un utente, l'utente può immettere le informazioni in questo campo. | Campagna di origine<br><b>NOTA:</b> se il contatto viene creato tramite il processo di conversione lead, questo campo viene automaticamente compilato con le informazioni nel campo Campagna sul record del lead. Se il contatto viene creato da un utente, l'utente può immettere le informazioni in questo campo. | Non applicabile                   |
| N. cell.               | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | N. cell.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Telefono cellulare                |
| Città                  | Città di fatturazione<br>Città di spedizione                                                                                                                                                                                                                                                                      | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Città principale                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Città (dell'indirizzo operazione) |
| Azienda                | Nome account                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Account                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Account                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Nome azienda                      |
| Paese                  | Paese di fatturazione<br>Paese di spedizione                                                                                                                                                                                                                                                                      | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Paese principale                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Paese                             |

| Lead                      | Account              | Opportunità                                                                    | Contatto            | Registrazione operazione |
|---------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| Data di nascita           | Non applicabile      | Non applicabile                                                                | Data di nascita     | Non applicabile          |
| Descrizione               | Non applicabile      | Descrizione                                                                    | Non applicabile     | Giustificazione          |
| E-mail                    | Non applicabile      | Non applicabile                                                                | E-mail              | E-mail                   |
| Data di chiusura prevista | Non applicabile      | Data di chiusura                                                               | Non applicabile     | Data di chiusura         |
| Nome                      | Non applicabile      | Non applicabile                                                                | Nome                | Non applicabile          |
| Settore                   | Settore              | Non applicabile                                                                | Non applicabile     | Non applicabile          |
| Qualifica                 | Non applicabile      | Non applicabile                                                                | Qualifica           | Non applicabile          |
| Cognome                   | Non applicabile      | Non applicabile                                                                | Cognome             | Non applicabile          |
| Valuta lead               | Non applicabile      | Non applicabile                                                                | Non applicabile     | Valuta operazione        |
| Proprietario lead         | Non applicabile      | Non applicabile                                                                | Non applicabile     | Non applicabile          |
| Tipo di lead              | Tipo di account      | Non applicabile                                                                | Tipo di contatto    | Non applicabile          |
| Sig./Sig.ra               | Non applicabile      | Non applicabile                                                                | Sig./Sig.ra         | Non applicabile          |
| Non inviare e-mail        | Non applicabile      | Non applicabile                                                                | Non inviare e-mail  | Non applicabile          |
| Passo successivo          | Non applicabile      | Passo successivo                                                               | Non applicabile     | Passo successivo         |
| Numero di dipendenti      | Numero di dipendenti | Non applicabile                                                                | Non applicabile     | Non applicabile          |
| Partner di origine        | Non applicabile      | Non applicabile                                                                | Non applicabile     | Partner di origine       |
| Fatturato potenziale      | Non applicabile      | Fatturato                                                                      | Non applicabile     | Volume operazione        |
| N. di telefono principale | Non applicabile      | Non applicabile                                                                | N. telefono ufficio | N. telefono              |
| Partner principale        | Non applicabile      | Non applicabile                                                                | Non applicabile     | Partner principale       |
| Interesse prodotto        | Non applicabile      | Il nome opportunità diventa:<br>Interesse prodotto<br>(nome completo contatto) | Non applicabile     | Interesse prodotto       |



| Lead               | Account                                                              | Opportunità     | Contatto                      | Registrazione operazione          |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Professione        | Non applicabile                                                      | Non applicabile | Professione                   | Non applicabile                   |
| Data qualificata   | Non applicabile                                                      | Non applicabile | Data qualificata              | Non applicabile                   |
| Valutazione        | Non applicabile                                                      | Non applicabile | Non applicabile               | Non applicabile                   |
| Segnalato da       | Non applicabile                                                      | Non applicabile | Segnalato da                  | Non applicabile                   |
| Origine            | Non applicabile                                                      | Origine lead    | Origine lead                  | Non applicabile                   |
| Regione/provincia  | Regione/provincia di fatturazione<br>Regione/provincia di spedizione | Non applicabile | Regione/provincia principale  | Stato (dell'indirizzo operazione) |
| Sito Web           | Sito Web                                                             | Non applicabile | Non applicabile               | Non applicabile                   |
| N. fax ufficio     | Non applicabile                                                      | Non applicabile | N. fax ufficio                | Non applicabile                   |
| CAP/Codice postale | CAP di fatturazione<br>CAP di spedizione                             | Non applicabile | CAP/Codice postale principale | CAP (dell'indirizzo operazione)   |

Inoltre, in alcuni campi vi sono dei valori differenti a causa del processo di conversione lead. Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i nuovi valori.

| Questo record/campo       | Cambia in questo valore                                                                                                          |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Record lead</b>        |                                                                                                                                  |
| Stato                     | Convertito                                                                                                                       |
| <b>Record account</b>     |                                                                                                                                  |
| Proprietario              | Utente che converte il lead. Vedere la sezione Proprietà dei record creati durante la conversione del lead riportata di seguito. |
| <b>Record opportunità</b> |                                                                                                                                  |
| Stato                     | In sospeso                                                                                                                       |
| Fase di vendita           | Elaborazione strategia                                                                                                           |
| Probabilità               | 50%                                                                                                                              |
| Proprietario              | Utente che converte il lead. Vedere la sezione Proprietà dei record creati durante la conversione del lead riportata di seguito. |

| Questo record/campo                    | Cambia in questo valore                                                                                                          |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Record contatto</b>                 |                                                                                                                                  |
| Proprietario                           | Utente che converte il lead. Vedere la sezione Proprietà dei record creati durante la conversione del lead riportata di seguito. |
| <b>Record Registrazione operazione</b> |                                                                                                                                  |
| Nome                                   | Interesse prodotto sul lead. È possibile ignorare questo campo.                                                                  |
| Tipo                                   | Standard.                                                                                                                        |
| Stato invio                            | Non inviato.                                                                                                                     |

### Proprietà dei record creati durante la conversione del lead

Una volta convertito il lead, nell'applicazione standard si verifica quanto riportato di seguito.

- Se il campo Funzionario commerciale nel lead è popolato, il funzionario diventa il proprietario dei nuovi record creati durante la conversione.
- Se il campo Funzionario commerciale nel lead non è popolato, l'utente che ha convertito il lead diventa il proprietario dei nuovi record creati durante la conversione.

L'amministratore dell'azienda può, comunque, modificare questo comportamento attraverso la funzione Mappatura conversione lead. Per ulteriori informazioni, vedere [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead \(a pagina 1660\)](#).

### Rifiuto di lead qualificati

Anche i lead qualificati possono essere rifiutati. Questo viene generalmente fatto in aziende dove la persona o il gruppo che valuta i lead è diverso dai funzionari commerciali che qualificano i lead e li convertono in fatturato. In queste aziende, il funzionario commerciale assegnato a un lead qualificato può determinare che lo stesso non è interessante quanto aveva indicato colui che lo ha valutato.

Quando il funzionario commerciale rifiuta un lead, deve specificare un Codice rifiuto e, se lo desidera, può indicare anche il Motivo del rifiuto. Se il Codice rifiuto selezionato è Altro, il Motivo del rifiuto diventa un campo obbligatorio. Il sistema memorizza che c'è stato un rifiuto, chi lo ha effettuato e il motivo.

Il funzionario commerciale può inoltre, come parte del rifiuto, scegliere la riassegnazione del lead. In base alle politiche dell'azienda, il lead può essere riassegnato a un responsabile per essere completato, oppure può tornare a colui che l'aveva valutato in origine per un'ulteriore valutazione.

## Utilizzo della Home page lead

La Home page lead è il punto di partenza per la gestione dei lead.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page lead. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un lead

È possibile creare un lead facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Lead personali visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi lead \(a pagina 274\)](#).

### Utilizzo degli elenchi lead

Nella sezione Elenchi lead vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per lead.

| Elenco lead                       | Filtro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i lead                      | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tutti i lead convertiti           | Consente di visualizzare i lead con il campo Stato impostato su Convertito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tutti i lead in fase di qualifica | Consente di visualizzare i lead con il campo Stato impostato su In fase di qualifica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tutti i lead qualificati          | Consente di visualizzare i lead con il campo Stato impostato su Qualificato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Lead creati di recente            | Consente di visualizzare tutti i lead, ordinati per data di creazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Lead modificati di recente        | Consente di visualizzare tutti i lead, ordinati per data di modifica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tutti i lead rifiutati            | Consente di visualizzare i lead con il campo Stato impostato su Rifiutato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| I miei lead                       | <p>Consente di visualizzare i lead, ordinati per data di creazione, che soddisfano una delle condizioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il campo Funzionario commerciale è impostato sul nome dell'utente e il campo Stato su In fase di qualifica.</li> <li>■ Il campo Proprietario lead è impostato sul nome dell'utente, il campo Funzionario commerciale è vuoto e il campo Stato è impostato su In fase di qualifica.</li> </ul>                                     |
| I miei nuovi lead                 | <p>Consente di visualizzare i lead, ordinati per data di creazione, che soddisfano una delle condizioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il campo Funzionario commerciale è impostato sul nome dell'utente e il campo Stato su Qualificato.</li> <li>■ Il campo Proprietario lead è impostato sul nome dell'utente, il campo Funzionario commerciale su un nome utente diverso da quello del proprietario e il campo Stato è impostato su In fase di qualifica.</li> </ul> |
| I miei lead assegnati di recente  | Visualizza i lead ricevuti in assegnazione dal responsabile assegnazioni. L'elenco è ordinato in base all'ultima data di completamento dell'assegnazione, con il lead assegnato più di recente dal responsabile assegnazioni al primo posto. L'elenco è disponibile anche nella sezione I miei lead assegnati di recente della home page Lead, se tale sezione è disponibile nel layout della home page Lead per il ruolo di cui si dispone.                                                                 |

| Elenco lead                   | Filtro                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | <b>NOTA:</b> quando un lead viene assegnato dal responsabile assegnazioni, si riceve in modo automatico un'e-mail. Quando si fa clic sull'URL contenuto nell'e-mail e si accede a Oracle CRM On Demand, si viene reindirizzati in modo automatico all'elenco I miei lead assegnati di recente. |
| I miei lead creati di recente | Consente di visualizzare tutti i lead di proprietà dell'utente. L'elenco è ordinato per data di creazione, con il lead creato più di recente per primo.                                                                                                                                        |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei lead visualizzati di recente

La sezione Lead personali visualizzati di recente mostra i lead visualizzati più di recente dall'utente.

### Utilizzo dei task lead

Nella sezione relativa ai task correlati ai lead aperti personali vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza e la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda modifica i valori di visualizzazione predefiniti per il campo Priorità (ad esempio, dal valore predefinito di *1-Alto* a un valore di *Massimo*), Oracle CRM On Demand non visualizza frecce nel campo Priorità per gli elenchi di task a meno che l'amministratore non utilizzi i seguenti modelli: *1-etichetta*, *2-etichetta* o *3-etichetta*, dove *etichetta* corrisponde al nome che l'amministratore assegna alla priorità del task. In questo caso, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per *1-etichetta*, nessuna freccia per *2-etichetta*, una freccia rivolta verso il basso per *3-etichetta* e nessuna freccia per tutti gli altri valori di visualizzazione. Ad esempio, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per un valore di *1-Il mio massimo*, ma non visualizza frecce per un valore di *Il mio massimo*. Oracle CRM On Demand non visualizza frecce per alcun valore personalizzato che l'amministratore dell'azienda aggiunge all'elenco di selezione per il campo Priorità. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori predefiniti per gli elenchi di selezione, quali il campo Priorità, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) a pagina 1323).

- per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere il lead al quale è associato il task, fare clic sul nome del lead.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

### Visualizzazione di lead qualificati

Nella sezione Lead qualificati viene visualizzato un elenco di lead qualificati. Il campo Nome completo è un collegamento che apre il record del lead.

- Per aprire il record del lead, fare clic sul campo Nome completo.
- Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Utilizzo di report per analizzare il follow-up dei lead

Nella Home page lead possono essere visualizzate una o più sezioni di report. L'amministrazione dell'azienda può specificare quali sezioni di report vengono visualizzate nella pagina. Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Analisi follow-up lead, che mostra il progresso effettuato per la qualifica dei lead negli ultimi 90 giorni. Per informazioni sull'utilizzo della sezione Analisi follow-up lead, vedere [Analisi del follow-up dei lead \(a pagina 274\)](#).

## Aggiunta di sezioni alla Home page lead

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla Home page lead, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page lead.

### Per aggiungere sezioni alla Home page lead

- 1 Nella Home page lead, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page lead, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione dei lead

Per gestire i lead, effettuare i task riportati di seguito.

- [Riassegnazione di lead \(a pagina 265\)](#)
- Qualificazione di lead (vedere [Qualificazione dei lead](#) a pagina 266)
- Utilizzo degli script di qualificazione per lead (vedere [Utilizzo degli script di qualificazione dei lead](#) a pagina 267)
- Archiviazione di lead (vedere [Archiviazione dei lead](#) a pagina 268)
- Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità (a pagina 268)
- Rifiuto di lead (a pagina 273)
- Analisi del follow-up dei lead (a pagina 274)
- Invio di e-mail di marketing mediante Oracle Eloqua Engage (a pagina 322)

**NOTA:** se si utilizza Oracle CRM On Demand Financial Services Edition ed è attiva la funzione Referenze, i nuovi lead vengono creati quando si collegano nuove referenze ai contatti.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Riassegnazione di lead

Se i livelli di accesso di cui si dispone lo consentono, è possibile riassegnare manualmente un lead modificando il proprietario o il registro personalizzato primario nel record del lead.

**NOTA:** in base alla modalità di proprietà dei record che l'amministratore dell'azienda configura per il tipo di record Lead, è possibile assegnare un record di lead a un proprietario o a un registro personalizzato primario, ma non a entrambi. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record \(a pagina 50\)](#).

Se l'azienda utilizza la funzionalità di gestione assegnazioni e il tipo di record Lead è configurato per la modalità di proprietà dei record utente o mista, è possibile anche riassegnare un lead a un nuovo proprietario selezionando nella richiesta la casella di controllo Riassegna proprietario.

### ***Per riassegnare un lead***

- 1 Selezionare il lead che si desidera riassegnare.  
Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Dalla pagina Dettaglio lead, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica lead, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Nel campo Nome completo proprietario o Registro, fare clic sull'icona di ricerca, quindi selezionare un altro utente nella finestra di ricerca.
  - Selezionare la casella di controllo Riassegna proprietario per fare in modo che la funzionalità di gestione assegnazioni riassegni il lead.

**NOTA:** La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record \(a pagina 50\)](#).

- 4 Salvare le modifiche.

**NOTA:** il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e dal carico di lavoro attuale del sistema.

### **Qualificazione dei lead**

Se si determina che un lead dispone di potenziale per diventare un'opportunità, è possibile qualificarlo. In genere, si seleziona una valutazione per il lead in base a una scala impostata dall'amministratore dell'azienda.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può impostare script di valutazione per facilitare la qualificazione dei lead. Per ulteriori informazioni su come utilizzare gli script di qualificazione dei lead, vedere [Utilizzo degli script di qualificazione dei lead \(a pagina 267\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Qualifica lead.

### ***Per qualificare un lead***

- 1 Selezionare il lead.  
Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli lead assicurarsi che i campi necessari siano popolati.  
Per informazioni sui campi che devono essere popolati per poter qualificare un lead, vedere [Campi obbligatori per la qualificazione dei lead \(vedere Campi obbligatori per la qualificazione del lead a pagina 267\)](#).
- 3 Fare clic su Contrassegna come qualificato.  
Il sistema verifica che siano presenti dei dati nei campi più importanti. Se i criteri sono soddisfatti, il valore del campo Stato del lead viene modificato in Qualificato.

**NOTA:** se dopo aver fatto clic su **Contrassegna** come qualificato si riceve un messaggio di errore, verificare che il campo **Data qualifica** non sia stato personalizzato con un valore di sola lettura.

## Utilizzo degli script di qualificazione dei lead

L'amministratore dell'azienda può impostare script di valutazione per facilitare la qualificazione dei lead. Uno script di qualificazione dei lead è composto da una serie di domande per raccogliere i dati del cliente. Alle risposte viene assegnato un punteggio e una rilevanza; inoltre, le risposte vengono confrontate con una soglia specifica per stabilire il risultato o il tipo di azioni da intraprendere.

**Procedure preliminari.** Per utilizzare gli script di valutazione, il ruolo utente deve essere impostato in modo da consentire l'accesso ai record di valutazione. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie, vedere [Informazioni sugli script di valutazione \(a pagina 1975\)](#).

**NOTA:** Per informazioni sui campi che devono essere popolati per poter qualificare un lead, vedere [Campi obbligatori per la qualificazione dei lead \(vedere Campi obbligatori per la qualificazione del lead a pagina 267\)](#).

### Per utilizzare uno script di qualificazione dei lead

- 1 Selezionare il lead.  
Per ulteriori informazioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina **Dettaglio lead**, scorrere fino alla sezione **Script qualificazione lead**, quindi fare clic su **Aggiungi**.  
**NOTA:** se la sezione relativa agli script di qualificazione dei lead non viene visualizzata, fare clic sul collegamento **Modifica layout** nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout della pagina. Tale sezione è disponibile solo se l'amministratore dell'azienda ha impostato uno script di qualificazione dei lead.
- 3 Cercare lo script appropriato nella finestra di ricerca, quindi fare clic su **Seleziona**. Utilizzare i campi di filtro nella parte superiore della finestra di ricerca per filtrare gli elenchi di script.
- 4 Nella finestra **Script qualificazione lead**, selezionare la risposta per ogni domanda dello script e fare clic su **Salva**.  
Viene visualizzata di nuovo la pagina **Dettaglio lead**. A seconda del risultato dello script, alcuni campi del record potrebbero essere stati aggiornati automaticamente.

## Campi obbligatori per la qualificazione del lead

Per l'impostazione dello stato del lead su **Qualificato**, alcuni campi del lead sono sempre obbligatori, mentre altri potrebbero esserlo, come indicato di seguito.

- I campi **Nome** e **Cognome** sono sempre obbligatori.
- Nell'applicazione standard sono sempre obbligatori i seguenti campi: **Nome completo proprietario**, **Valutazione** e **Funzionario commerciale**. Ciò è valido sia nel caso in cui un lead viene qualificato direttamente sia nel caso in cui si utilizza uno script di qualificazione dei lead. Se un script di qualificazione dei lead tenta di impostare il campo **Stato** di un lead su **Qualificato** e se uno o più campi obbligatori non sono popolati, viene visualizzato un messaggio di errore e lo script presume che il lead non sia riuscito a raggiungere la soglia per la qualificazione definita nello script. Lo script, quindi, imposta il campo **Stato** in base ai risultati definiti nello script per il mancato raggiungimento della soglia.  
L'amministratore può modificare il funzionamento in modo che i campi **Nome completo proprietario**, **Valutazione** e **Funzionario commerciale** non siano obbligatori per la qualificazione dei lead **deselezionando** l'impostazione **Abilita campi Nome completo proprietario, Valutazione e Funzionario commerciale** come obbligatori per qualificare un lead nel profilo dell'azienda.
- Se lo desidera, l'azienda può creare un processo aziendale per specificare che uno o più campi devono essere popolati o devono contenere un determinato valore per poter impostare lo stato di un lead su **Qualificato**. A tale scopo, l'amministratore imposta un processo aziendale per un tipo di record **Lead** con uno

stato di transazione per il valore dello stato Qualificato. Per informazioni sull'impostazione dei processi aziendali, vedere [Amministrazione di processi \(a pagina 1560\)](#).

## Archiviazione dei lead

Anziché qualificare un lead, è possibile specificare di rimuoverlo dal processo di valutazione in quanto non più necessario. L'archiviazione di un lead non ne determina l'eliminazione, ma consente di mantenerlo nel database con lo stato Archiviato.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'archiviazione dei lead.

### *Per archiviare un lead*

- 1 Selezionare il lead che si desidera archiviare.  
Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio lead, fare clic su Archivio.  
Il campo Stato lead viene modificato in Archiviato.

## Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità

Se il proprio ruolo utente è impostato in modo appropriato, è possibile creare record di cliente, contatto, registrazione operazione e opportunità oppure copiare le informazioni del lead su record esistenti convertendo il record di lead. In base alle impostazioni dell'azienda, il nuovo record delle opportunità può includere informazioni che influiscono sui calcoli del fatturato. Per ulteriori informazioni sul processo di conversione e sul relativo impatto su campi e valori, vedere Cosa succede durante la conversione in [Lead \(a pagina 257\)](#).

**NOTA:** in genere, si esegue la conversione dei lead precedentemente qualificati in opportunità. Vedere Qualificazione di lead (vedere [Qualificazione dei lead a pagina 266](#)).

In questa sezione viene descritta la procedura che si applica nei due casi descritti di seguito.

**Scenario 1.** Si hanno nuovi lead derivanti da una campagna condotta dall'azienda. Ogni record dei lead comprende il nome della persona e quello della rispettiva azienda. Sarà possibile creare nuovi record per contatti, clienti e opportunità utilizzando le informazioni del lead.

**Scenario 2.** Si esegue una campagna mirata a clienti e contatti esistenti. Sono stati generati alcuni lead che ora si desidera convertire in opportunità.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente e le impostazioni del profilo di accesso devono essere impostati come descritto in Profilo di accesso e impostazioni del ruolo per la conversione di lead (vedere [Impostazioni dei profili di accesso e dei ruoli per la conversione dei lead a pagina 270](#)). Nella pagina Converti lead vengono visualizzate solo le opzioni di conversione disponibili per il ruolo dell'utente, in base al layout di conversione del lead selezionato per il ruolo. Se non è stato selezionato alcun layout di conversione del lead per il ruolo, viene applicato quello predefinito.

### *Per convertire un lead in cliente, contatto, registrazione operazione o opportunità*

- 1 Selezionare il lead che si desidera convertire.  
Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Dalla pagina Dettaglio lead, fare clic su Converti.
- 3 Nella pagina Converti lead, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Per creare nuovi record cliente e contatto per il lead (Scenario 1), selezionare le opzioni Creazione automatica nuovo cliente e Creazione automatica nuovo contatto.



Nella sezione Cliente, per impostazione predefinita, nel campo Nome cliente viene visualizzato il campo Azienda per il lead. Nella sezione Contatto, per impostazione predefinita, vengono visualizzati Nome e Cognome per il lead.

- Per creare una nuova opportunità e collegarla a un cliente e a un contatto esistenti, selezionare le opzioni Utilizza cliente esistente e Utilizza contatto esistente.

Se al record del lead è associato un cliente, questo viene visualizzato nel campo Cliente associato. Se al record del lead è associato un contatto, questo viene visualizzato nel campo Contatto associato.

- Per collegare il lead a un cliente o contatto differente, fare clic sull'icona di ricerca accanto ai campi Cliente associato e Contatto associato e selezionare un altro cliente e contatto. Accertarsi che vengano visualizzati i nomi corretti nei campi Cliente associato e Contatto associato e che i pulsanti Usa cliente esistente e Usa contatto esistente siano selezionati.

- 4 (Facoltativo) Per convertire un lead in opportunità, selezionare l'opzione Creazione automatica nuova opportunità e completare i campi visualizzati.

**NOTA:** il nome e il cognome presenti nel record Lead vengono visualizzati nel campo Opportunità associata, che è modificabile. Nell'applicazione standard, i campi Fatturato, Data di chiusura, Passo successivo e Descrizione vengono visualizzati anche nella sezione Opportunità della pagina Converti lead. È possibile modificare i campi in questa sede: i valori verranno riportati nel record Opportunità. Potrebbero essere visualizzati campi diversi, a seconda delle modalità di impostazione del layout per la pagina Converti lead adottate dall'amministratore.

- 5 Se si desidera copiare il team lead nell'account, in un contatto o in un'opportunità, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Selezionare la casella di controllo Copia team lead nella sezione appropriata della pagina. Ad esempio, se si desidera copiare il team lead nella nuova opportunità, selezionare la casella di controllo Copia team lead nella sezione Opportunità della pagina.
  - b Scegliere il livello di accesso al record che si desidera concedere al proprietario del lead nella sezione appropriata della pagina. Ad esempio, se nella sezione Opportunità della pagina è selezionata la casella di controllo Copia team lead, nel campo Accesso ai record proprietario lead nel team opportunità scegliere il livello di accesso al record che si desidera concedere al proprietario del lead nella nuova opportunità.

**NOTA:** l'amministratore può abilitare l'ereditarietà del team per i tipi di record Contatto e Opportunità selezionando la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale per contatto e la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale per opportunità nella pagina Profilo azienda. Quando l'ereditarietà del team è abilitata per il tipo di record Contatto o Opportunità, il team contatto o opportunità eredita in modo automatico i membri del team dell'account collegato al lead durante la conversione del lead, anche se la casella di controllo Copia team lead non è selezionata nella sezione Contatto o Opportunità della pagina Converti lead.

- 6 Per associare i record associati del lead di un determinato tipo di record oggetto personalizzato all'account, a un contatto o a un'opportunità, selezionare la casella di controllo per associare il tipo di record oggetto personalizzato interessato nella sezione appropriata della pagina.

**NOTA:** l'amministratore determina i tipi di record Oggetto personalizzato che possono essere associati ai record rendendo disponibili le opzioni pertinenti durante l'impostazione del layout per la pagina Converti lead.

- 7 (Facoltativo) Per convertire un lead in registrazione operazione, selezionare l'opzione Creazione automatica registrazione operazione e completare i campi visualizzati.

**NOTA:** i valori dei campi Interesse prodotto e Account partner principale del record Lead vengono rispettivamente visualizzati per impostazione predefinita nel campo Nome registrazione operazione e nel campo Account partner principale, entrambi modificabili. Nell'applicazione standard, i campi Fatturato, Data di chiusura, Passo successivo e Descrizione vengono visualizzati anche nella sezione Registrazione operazione della pagina Converti lead. È possibile modificare i campi in questa sede: i valori verranno riportati nel record Registrazione operazione. Potrebbero essere visualizzati campi diversi, a seconda delle modalità di impostazione del layout per la pagina Converti lead adottate dall'amministratore.

## 8 Per convertire il lead, fare clic su Salva.

Una volta terminata la conversione si verifica ciò che segue.

- Viene visualizzata nuovamente la pagina Dettaglio lead con i valori descritti di seguito, la maggior parte dei quali sono basati sulle selezioni effettuate nella pagina Converti lead.
  - Il campo Stato del lead è impostato su Convertito.
  - I valori dei campi Cliente associato e Contatto associato sono gli stessi di quelli che si trovavano nella pagina Converti lead.
  - Se il lead è stato convertito in opportunità, il valore del campo Opportunità associata è lo stesso del nome della nuova opportunità che si trovava nella pagina Converti lead.
  - Se il lead è stato convertito in opportunità, il nuovo record di opportunità creato dal processo di conversione è collegato al lead convertito.
  - Se il lead è stato convertito in registrazione operazione, il valore del campo Registrazione operazione associata è uguale al nome della nuova registrazione operazione specificato nella pagina Converti lead.
  - Se il lead è stato convertito in registrazione operazione, il nuovo record di registrazione operazione creato dal processo di conversione è collegato anche al lead convertito.
- Se il lead è stato convertito in opportunità (Passo 4) o registrazione operazione (Passo 7), il nuovo record di opportunità o registrazione operazione eredita alcuni valori di campo dal lead.
- È ancora possibile visualizzare il record del lead, ma i processi aziendali passano al record di opportunità o registrazione operazione appropriato.

**NOTA:** è possibile convertire lo stesso lead in cliente o contatto più volte, ma è possibile convertirlo in registrazione operazione o opportunità solo una volta. Se un lead è stato convertito in registrazione operazione o opportunità, in seguito non sarà possibile convertirlo in una registrazione operazione o opportunità diversa. Un lead convertito in registrazione operazione può essere tuttavia riconvertito in un cliente o contatto diverso.

## Impostazioni dei profili di accesso e dei ruoli per la conversione dei lead

Per convertire i lead in account, contatti, registrazioni operazioni o opportunità, è necessario disporre delle impostazioni appropriate nel ruolo utente e nei profili di accesso personali. A seconda dei tipi di record coinvolti in un processo di conversione lead e del modo in cui l'amministratore dell'azienda imposta la pagina Conversione lead, durante la conversione di un lead possono essere disponibili una o più delle opzioni seguenti:

- Non convertire
- Creazione automatica
- Utilizza esistente

Questo argomento descrive le impostazioni del ruolo e del profilo di accesso necessarie per convertire un lead a seconda delle opzioni disponibili utilizzate e ai tipi di record coinvolti nel processo di conversione.

### Impostazioni del ruolo per la conversione di lead

Per convertire un lead in un record di un determinato tipo è necessario impostare il proprio ruolo come indicato di seguito.

- Il privilegio Converti lead deve essere abilitato.
- Per consentire la conversione di un lead in un altro tipo di record mediante l'opzione Utilizza esistente, è necessario abilitare l'impostazione Diritto di accesso per il tipo di record pertinente.
- Per consentire la conversione di un lead in un altro tipo di record mediante l'opzione Creazione automatica, è necessario abilitare le impostazioni Diritto di accesso e Diritto di creazione per il tipo di record pertinente.

### Impostazioni del profilo di accesso per la conversione di lead

Le tabelle riportate di seguito mostrano i livelli di accesso minimi che consentono di convertire i lead. I livelli di accesso mostrati qui devono essere disponibili nel profilo di accesso utilizzato da Oracle CRM On Demand per estrarre il livello di accesso dell'utente per un record del tipo specificato.

La tabella seguente mostra il livello di accesso minimo richiesto per il tipo di record Lead.

| Tipo di record | Livello di accesso |
|----------------|--------------------|
| <b>Lead</b>    | Lettura/Modifica   |

La tabella seguente mostra il livello di accesso minimo richiesto per i tipi di record correlati al tipo di record Lead.

| Tipo di record | Tipo di record correlato          | Livello di accesso |
|----------------|-----------------------------------|--------------------|
| <b>Lead</b>    | Attività completate               | Lettura/Modifica   |
|                | Attività aperte                   | Lettura/Modifica   |
|                | Oggetti personalizzati da 01 a 03 | Lettura            |
|                | Oggetti personalizzati da 04 a 40 | Lettura/Modifica   |
|                | Team lead                         | Lettura/Modifica   |

La tabella seguente mostra il livello di accesso minimo richiesto per gli altri tipi di record di livello superiore coinvolti nel processo di conversione, a seconda dell'opzione scelta nel processo di conversione.

**NOTA:** se si sceglie l'opzione Non creare per un tipo di record nella pagina Conversione lead, il livello di accesso di cui si usufruisce per il tipo di record non è pertinente.

| Tipo di record                  | Utilizza esistente | Creazione automatica |
|---------------------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Account</b>                  | Sola lettura       | Sola lettura         |
| <b>Attività</b>                 | Sola lettura       | Sola lettura         |
| <b>Contatto</b>                 | Sola lettura       | Sola lettura         |
| <b>Registrazione operazione</b> | Non applicabile    | Sola lettura         |
| <b>Opportunità</b>              | Non applicabile    | Sola lettura         |

La tabella seguente mostra il livello di accesso minimo richiesto per i tipi di record correlati a seconda dell'opzione scelta nel processo di conversione.

| Tipo di record     | Tipo di record correlato          | Utilizza esistente         | Creazione automatica                                                                                     |
|--------------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Account</b>     | Team account                      | Lettura/Creazione/Modifica | Lettura/Creazione/Modifica                                                                               |
|                    | Indirizzi                         | Sola lettura               | Lettura o creazione se il lead contiene un indirizzo, altrimenti il livello di accesso non è pertinente. |
|                    | Oggetti personalizzati da 01 a 03 | Lettura/Creazione/Modifica | Lettura/Creazione/Modifica                                                                               |
| <b>Contatto</b>    | Account                           | Sola lettura               | Sola lettura                                                                                             |
|                    | Indirizzi                         | Sola lettura               | Lettura o creazione se il lead contiene un indirizzo, altrimenti il livello di accesso non è pertinente. |
|                    | Team contatto                     | Lettura/Creazione/Modifica | Lettura/Creazione/Modifica                                                                               |
|                    | Oggetti personalizzati da 01 a 03 | Lettura/Creazione/Modifica | Lettura/Creazione/Modifica                                                                               |
| <b>Opportunità</b> | Contatti                          | Non applicabile            | Lettura/Creazione                                                                                        |
|                    | Oggetti personalizzati da 01 a 03 | Lettura/Creazione/Modifica | Lettura/Creazione/Modifica                                                                               |
|                    | Team opportunità                  | Lettura/Creazione/Modifica | Lettura/Creazione/Modifica                                                                               |
|                    | Fatturato                         | Non applicabile            | Lettura/Creazione/Modifica                                                                               |

### Accesso alle attività e ai record di oggetti personalizzati associati ai lead

Nell'applicazione standard la conversione lead non riesce se non si dispone dell'accesso di modifica agli elementi riportati di seguito.

- Attività associate del lead.
- Record lead associati di un tipo di record di oggetto personalizzato, se si seleziona l'opzione per associare tali record all'account, a un contatto o a un'opportunità nella pagina Converti lead.

Se tuttavia l'amministratore seleziona l'impostazione Converti solo oggetti correlati modificabili nel profilo dell'azienda, è possibile convertire un lead anche se non si dispone dell'accesso di modifica a tutte le attività

associate al lead. In tal caso, solo i record associati per i quali si dispone dell'accesso di modifica vengono collegati ai record creati o aggiornati dopo la conversione.

Per informazioni sul modo in cui Oracle CRM On Demand determina il profilo di accesso da usare, vedere gli argomenti seguenti:

- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo principale \(a pagina 1545\)](#)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo correlato \(a pagina 1548\)](#)

**NOTA:** per convertire i lead in registrazioni operazioni, è necessario che l'azienda sia impostata per l'uso di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Per ulteriori informazioni sulla configurazione di Partner Relationship Management, vedere *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

## Rifiuto di lead

Anziché convertire un lead qualificato in un'opportunità, si può decidere di rimuoverlo dal processo di gestione del lead poiché si ritiene che non sia così interessante come indicato da colui che lo valuta. Quando si rifiuta un lead, esso non viene eliminato, ma rimane nei record dell'azienda con lo stato Rifiutato.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per il rifiuto dei lead.

### Per rifiutare un lead qualificato

- 1 Selezionare il lead che si desidera rifiutare.  
Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio lead, fare clic su Rifiuta.
- 3 Nella pagina Rifiuta un lead, immettere le informazioni riportate di seguito.
  - Nel campo Codice rifiuto, selezionare un valore dall'elenco a discesa.  
**NOTA:** il campo Stato viene visualizzato nella pagina Rifiuta un lead. È un campo di sola lettura ed è impostato su Rifiutato. L'amministratore può limitare i valori disponibili per la selezione nel campo Codice rifiuto definendo un elenco di selezione a catena con il campo Stato impostato come elenco di selezione principale e il campo Codice rifiuto come elenco di selezione correlato.
  - (Facoltativo) Nel campo Motivo del rifiuto, immettere il motivo del rifiuto.  
**NOTA:** se Codice rifiuto è impostato su Altro, Motivo del rifiuto diventa un campo obbligatorio.
  - Per riassegnare il lead a un nuovo proprietario, selezionare la casella di controllo Riassegna proprietario. Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione dei lead, la selezione della casella di controllo Riassegna proprietario indica alla funzionalità di gestione assegnazioni di riassegnare il lead in base alle regole di assegnazione. A seconda delle politiche dell'azienda, il lead rifiutato può essere riassegnato al proprietario originale o al responsabile del proprietario originale. La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record \(a pagina 50\)](#).
- 4 Fare clic su Conferma rifiuto.  
La pagina Dettaglio lead viene visualizzata di nuovo con le informazioni sul rifiuto, incluso il nome dell'utente, il Codice rifiuto e, se specificato, il motivo del rifiuto. Il valore del campo Stato lead viene modificato in Rifiutato.

## Analisi del follow-up dei lead

Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, la sezione Analisi follow-up lead della Home page lead fornisce informazioni per consentire all'utente di analizzare il progresso effettuato per la qualifica dei lead negli ultimi 90 giorni.

In questa sezione della Home page lead, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Valutare le prestazioni del team di vendita da diverse prospettive.
- Visualizzare lo stato del lead per ciascun membro del team di vendita selezionando Proprietario lead o Funzionario commerciale.
- Visualizzare i dati per mese o settimana per visualizzare lo stato dei lead per tali periodi.
- Identificare le azioni necessarie per spostare i lead nel processo di vendita.
- Fare clic su un segmento nel diagramma per visualizzare un elenco di lead.
- Scaricare o stampare queste analisi.

## Campi lead

La pagina Modifica lead consente di aggiungere un lead o di aggiornare i dettagli relativi a un lead esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un lead.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare i lead nella pagina [Elenco lead](#) e nella pagina [Dettaglio lead](#). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave sul lead</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Azienda                                        | Per un'azienda, corrisponde al nome del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| E-mail                                         | L'indirizzo e-mail del lead. Per informazioni sui caratteri supportati per l'uso negli indirizzi e-mail, vedere <a href="#">Informazioni sui caratteri speciali negli indirizzi e-mail (a pagina 65)</a> .                                                                                                                                 |
| Non inviare e-mail                             | Indica se l'opportunità potenziale desidera o meno ricevere messaggi di e-mail.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Informazioni correlate sull'opportunità</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Stato                                          | Stato del lead, ad esempio In fase di qualifica, Qualificato, Convertito, Rifiutato e Archiviato. Può essere modificato solo nella pagina Modifica lead, <i>non</i> nella pagina Nuovo lead.<br><br>Per ulteriori informazioni sui valori di questo campo e il loro significato, vedere la sezione Valori dei campi di stato (di seguito). |
| Valutazione                                    | Valutazione impostata dall'azienda, ad esempio A = Molto interessante, B = Interessante, C = Normale e D = Non interessante.                                                                                                                                                                                                               |

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interesse prodotto                 | Prodotto o servizio a cui è interessato il lead.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Fatturato potenziale               | Fatturato potenziale, espresso nella valuta selezionata dall'amministratore dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Data di chiusura prevista          | Data e ora in cui si prevede la chiusura del lead.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Passo successivo                   | Descrizione del passo successivo da intraprendere.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Origine                            | Categorie dell'origine stabilite dall'azienda, ad esempio Annunci, Posta ordinaria, Evento, Promozione, Referenza, Mostra mercato, Web, Partner, Prodotti acquistati, Prodotti noleggiati o Altro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Campagna                           | Campagna che genera o che è collegata al lead.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Settore                            | Settore del lead, secondo l'impostazione dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Fatturati annui                    | Fatturato annuale dell'azienda dell'opportunità potenziale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Account associato                  | L'account collegato a questo lead. Necessario per convertire i lead in opportunità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Contatto associato                 | Contatto collegato a questo lead. Necessario per convertire i lead in opportunità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Registrazione operazione associata | Registrazione operazione collegata a questo lead. Il campo viene impostato in modo automatico quando si converte un lead in registrazione operazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Opportunità associata              | Opportunità collegata a questo lead. Necessario per convertire i lead in opportunità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Proprietario                       | <p>Il proprietario del record del lead.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |
| Nome completo proprietario         | Il proprietario del record del lead.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Campo                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riassegna proprietario  | <p>Indica che il lead deve essere riassegnato. Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione dei lead, la selezione di questo campo indica alla funzionalità di gestione assegnazioni in Oracle CRM On Demand di elaborare nuovamente il lead, assegnandolo in base alle regole. La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e dal carico di lavoro attuale del sistema. Il nome del proprietario del lead cambia se il record viene riassegnato.</p>                                                                                                                                                                                                                     |
| Funzionario commerciale | <p>Il nome del funzionario commerciale assegnato dall'azienda al lead.</p> <p>A seconda della modalità di associazione di un account a un lead, è possibile che il campo Funzionario commerciale del lead venga aggiornato automaticamente, come indicato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se si associa un account a un lead in modo esplicito selezionando un account nel campo Account associato del record del lead e se all'account è assegnato un proprietario, il campo Funzionario commerciale del lead viene popolato automaticamente con il nome del proprietario dell'account selezionato, a condizione che l'impostazione Aggiorna automaticamente il campo Funzionario commerciale durante l'associazione dell'account nel record del lead sia selezionata nel profilo dell'azienda. Se tale impostazione è deselezionata, il campo Funzionario commerciale del lead non viene popolato automaticamente.</li> <li>■ Se si crea un lead come record correlato per un account, il campo Account associato del record del lead viene popolato con il nome dell'account, mentre il campo Funzionario commerciale del record del lead non viene popolato automaticamente, anche se l'impostazione Aggiorna automaticamente il campo Funzionario commerciale durante l'associazione dell'account nel record del lead è selezionata nel profilo dell'azienda.</li> </ul> |
| Descrizione             | Informazioni aggiuntive sul lead. Limite di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Sito Web                | Il sito Web collegato al lead.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Stato proprietà         | Lo stato di proprietà corrente per il lead.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Professione             | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Reddito approssimativo  | Si tratta di un campo valuta. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



| Campo            | Descrizione                                                                                                                                                          |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di nascita  | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                           |
| Età              | Questo campo viene calcolato un base al valore del campo Data di nascita. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Data qualificata | Questo campo viene popolato in modo automatico con la data corrente quando il campo Stato è impostato su Qualificato.                                                |

### Valori del campo Stato

Se un lead prosegue nel processo di gestione, il campo Stato del lead ne indica la posizione all'interno del processo. I valori dello stato sono il metodo principale per filtrare i lead. Per ulteriori informazioni sul processo di gestione dei lead, vedere [Lead \(a pagina 257\)](#).

Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i valori del campo dello stato.

| Stato                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Archiviato           | Valore restituito dopo il completamento dei passi di archiviazione (Archiviazione di lead (vedere <a href="#">Archiviazione dei lead</a> a pagina 268)). È stato stabilito che il lead non ha alcun valore per l'azienda e, pertanto, è stato rimosso dal processo di valutazione.                          |
| Convertito           | Valore restituito dopo il completamento dei passi di conversione ( <a href="#">Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità (a pagina 268)</a> ). È stato stabilito che il lead ha un valore potenziale tale da diventare un'opportunità.                               |
| Qualificato          | Valore restituito dopo il completamento dei passi di qualificazione (Qualificare i lead (vedere <a href="#">Qualificazione dei lead</a> a pagina 266)). Il lead ha superato il processo di qualifica. Il nuovo proprietario diventa il funzionario commerciale assegnato al lead.                           |
| In fase di qualifica | Valore restituito dopo il completamento dei passi di creazione (Qualificare i lead (vedere <a href="#">Qualificazione dei lead</a> a pagina 266)). Il lead è stato creato ed è in corso di qualifica o sta per iniziare il processo di qualifica. Il proprietario diventa la persona che ha creato il lead. |
| Rifiutato            | Valore restituito dopo il completamento dei passi di rifiuto ( <a href="#">Rifiuto di lead (a pagina 273)</a> ). È stato determinato che il lead qualificato non è interessante rispetto a quanto precedentemente valutato.                                                                                 |



# 4

## Vendite

---

Per informazioni sulle vendite, Oracle CRM On Demand fornisce i tipi di record riportati di seguito.

- **Account.** Utilizzare queste pagine per gestire informazioni sulle aziende con cui si svolgono affari.
- **Contatti.** Utilizzare queste pagine per monitorare le persone associate ai clienti e alle opportunità.
- **Opportunità.** Utilizzare queste pagine per gestire opportunità che potenzialmente possono generare fatturato.
- **Previsioni.** Utilizzare queste pagine per generare previsioni per proiettare il fatturato trimestrale in base alle opportunità esistenti.

Il tipo di record Lead è inoltre correlato all'area delle vendite, poiché i lead potrebbero essere convertiti in opportunità.

Oracle CRM On Demand fornisce anche i tipi di record riportati di seguito per informazioni sulla pianificazione aziendale e le vendite.

- **Piano aziendale.** Utilizzare queste pagine per stabilire traguardi e azioni strategici per clienti, contatti o prodotti.
- **Obiettivo.** Utilizzare queste pagine per gestire i traguardi di livello superiore che si desidera conseguire.
- **Account piano.** Utilizzare queste pagine per monitorare le modalità di mappatura degli account ai piani aziendali.
- **Contatto piano.** Utilizzare queste pagine per associare contatti a piani aziendali.
- **Opportunità piano.** Utilizzare queste pagine per associare opportunità a piani aziendali

## Gestione delle vendite

Per gestire le vendite, effettuare i processi descritti di seguito.

- 1 [Processo di gestione delle opportunità \(a pagina 279\)](#)
- 2 [Processo di gestione dei clienti \(a pagina 280\)](#)
- 3 [Processo di gestione dei contatti \(a pagina 280\)](#)
- 4 [Processo di gestione delle previsioni per utenti delle vendite \(a pagina 281\)](#)
- 5 [Processo di gestione delle previsioni per amministratori di previsioni \(a pagina 281\)](#)
- 6 [Processo di gestione di calendari e attività \(a pagina 281\)](#)

## Processo di gestione delle opportunità

Per gestire le opportunità, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Rivedere campi opportunità e informazioni correlate; vedere [Campi opportunità \(a pagina 346\)](#).
- 2 Creare un nuovo record di opportunità; vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#).
- 3 Aggiungere record di fatturato prodotto all'opportunità; vedere [Collegamento di prodotti a opportunità \(a pagina 336\)](#).

- 4 Definire i contatti chiave e i ruoli contatto; vedere [Contatti \(a pagina 305\)](#) e [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).
- 5 Monitorare attività e note correlate a opportunità; vedere [Campi attività \(a pagina 242\)](#) e [Aggiunta di note \(a pagina 163\)](#).
- 6 Assegnare proprietà e visibilità dell'opportunità; vedere [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#) e [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#).
- 7 Aggiornare la fase di vendita dell'opportunità; vedere [Informazioni su opportunità e previsioni \(a pagina 329\)](#).
- 8 Collegare partner e concorrenti correlati all'opportunità; vedere [Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità \(a pagina 334\)](#).
- 9 Valutare ed effettuare previsioni sull'opportunità; vedere [Informazioni su opportunità e previsioni \(a pagina 329\)](#).
- 10 Monitorare gli asset di opportunità; vedere [Come tenere traccia degli asset \(a pagina 295\)](#).

## Processo di gestione dei clienti

Per gestire i clienti, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Rivedere i campi cliente e le informazioni correlate; vedere [Campi Account \(a pagina 301\)](#).
- 2 Creare un nuovo record di cliente; vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#).
- 3 Definire i contatti chiave e i ruoli contatto; vedere [Contatti \(a pagina 305\)](#) e [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).
- 4 Monitorare le attività e le note correlate ai clienti; vedere [Campi attività \(a pagina 242\)](#) e [Aggiunta di note \(a pagina 163\)](#).
- 5 Assegnare proprietà e visibilità del cliente; vedere [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#) e [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#).
- 6 Associare partner e concorrenti al cliente; vedere [Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti \(a pagina 294\)](#).
- 7 Definire le relazioni tra clienti; vedere [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti \(a pagina 290\)](#).  
*Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 8 Aggiungere i record di fatturato al cliente; vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai clienti \(a pagina 297\)](#).  
*Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 9 Effettuare previsioni sul fatturato del cliente; vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai clienti \(a pagina 297\)](#).  
*Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 10 Monitorare i beni dei clienti; vedere [Come tenere traccia dei beni \(a pagina 295\)](#).

## Processo di gestione dei contatti

Per gestire i contatti, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Rivedere i campi contatto e le informazioni correlate; vedere [Campi contatto \(a pagina 324\)](#).
- 2 Creare un nuovo record di contatto; vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#).
- 3 Monitorare le attività e le note correlate ai contatti; vedere [Campi attività \(a pagina 242\)](#) e [Aggiunta di note \(a pagina 163\)](#).
- 4 Assegnare proprietà e visibilità del contatto; vedere [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#) e [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#).
- 5 Completare un'indagine sulla soddisfazione dei clienti; vedere [Utilizzo di script di valutazione \(a pagina 175\)](#).
- 6 Definire le relazioni tra contatti; vedere [Come tenere traccia delle relazioni tra contatti \(a pagina 316\)](#).

Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 7 Aggiungere i record di fatturato al contatto; vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai contatti \(a pagina 317\)](#).

Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Effettuare previsioni sul fatturato del contatto; vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai contatti \(a pagina 317\)](#).

Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Monitorare i beni dei contatti; vedere Come tenere traccia dei beni (vedere [Come tenere traccia degli asset](#) a pagina 295).

Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Processo di gestione delle previsioni per utenti delle vendite

Per gestire le previsioni, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Impostare le quote; vedere [Gestione delle quote \(a pagina 356\)](#).
- 2 Effettuare previsioni sulle opportunità, sui clienti e sui contatti; vedere [Previsioni \(a pagina 349\)](#).
- 3 Rivedere le previsioni; vedere [Revisione delle previsioni \(a pagina 351\)](#).
- 4 Aggiornare le previsioni; vedere [Aggiornamento delle previsioni \(a pagina 353\)](#).
- 5 Inviare previsioni; vedere [Invio delle previsioni \(a pagina 355\)](#).

## Processo di gestione delle previsioni per amministratori di previsioni

Per gestire le previsioni, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Impostare il calendario fiscale dell'azienda; vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#).
- 2 Determinare la gerarchia di previsione; vedere [Impostazione della definizione della previsione \(a pagina 1664\)](#).
- 3 Impostare le quote degli utenti; vedere [Impostazione delle quote di vendita degli utenti \(a pagina 1449\)](#).
- 4 Creare la definizione della previsione, con Data, Tipo, Durata e Partecipanti; vedere [Impostazione della definizione della previsione \(a pagina 1664\)](#).

## Processo di gestione di calendari e attività

Per gestire calendari e attività, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Rivedere gli appuntamenti del calendario corrente; vedere [Calendario e attività \(a pagina 197\)](#).
- 2 Creare nuovi appuntamenti e task; vedere [Creazione di attività \(a pagina 209\)](#).
- 3 Condividere il proprio calendario con altri utenti; vedere [Visualizzazione dei calendari di altri utenti \(a pagina 234\)](#).
- 4 Monitorare e gestire i task chiave; vedere [Calendario e attività \(a pagina 197\)](#).

## Lead (aspetti vendite)

I lead svolgono un ruolo importante nel processo di vendita. Tale processo potrebbe avere origine dalla generazione di lead. I lead si spostano progressivamente da una fase di qualificazione a una fase di conversione. Per ulteriori informazioni sul processo di vendita, vedere [Gestione del marketing \(a pagina 249\)](#). È possibile convertire i lead in contatti, clienti, registrazioni operazioni e opportunità. Il processo di vendita di un lead viene avviato dopo la conversione del lead in opportunità o registrazione operazione. Determinati campi nel record di

opportunità o di registrazione operazione ottengono i rispettivi valori dal record di lead. Tali valori sono basati sulla mappatura dei lead convertiti durante il processo di vendita.

## Account

Utilizzare le pagine Cliente per creare, aggiornare e monitorare i clienti. In genere, i *clienti* sono aziende con cui l'utente intrattiene rapporti di affari, ma è possibile monitorare come clienti anche partner, concorrenti, affiliati e così via.

Se i record di cliente sono fondamentali per la gestione commerciale della propria azienda, come spesso accade, è opportuno immettere quante più informazioni possibile. Alcune di queste informazioni, come ad esempio la regione o il settore, possono essere utilizzate nei report come metodo di classificazione delle informazioni. In modo simile, se si collega un record, come ad esempio un'opportunità, a un record di cliente con i campi Regione o Settore compilati, queste opportunità possono essere classificate da questi valori.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

■ [Gestione degli account \(a pagina 284\)](#)

## Utilizzo della Home page cliente

La Home page cliente è il punto di partenza per la gestione dei clienti.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Clienti. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un account

È possibile creare un account facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei account visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi account \(a pagina 301\)](#).

### Utilizzo degli elenchi account

Nella sezione Elenchi account vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per account.

| Elenco account                        | Filtri                                                            |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Tutti gli account                     | Tutti i clienti, ordinati alfabeticamente in base al Nome cliente |
| Tutti gli account cliente             | Account in cui il tipo è impostato su cliente                     |
| Tutti i conti del concorrente cliente | Conti in cui il tipo di cliente è impostato su concorrente        |
| Tutti i conti del partner cliente     | Conti in cui tipo di cliente è impostato su partner               |
| Tutti gli account potenziali          | Account il cui tipo di account è impostato su potenziale          |
| Account creati di recente             | Tutti gli account, ordinati per data di creazione                 |

| Elenco account                   | Filtri                                                             |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Account modificati di recente    | Tutti gli account, ordinati per data di modifica                   |
| Tutti gli account referenziabili | Account con la casella di controllo Riferimento selezionata        |
| Tutti i primi account            | Account in cui la priorità è impostata su Alta                     |
| I miei account                   | Clienti in cui il nome dell'utente si trova nel campo Proprietario |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei clienti visualizzati di recente

Nella sezione I miei clienti visualizzati recentemente vengono mostrati i clienti visualizzati più di recente.

### Utilizzo dei task cliente

Nella sezione relativa ai task correlati ai clienti aperti personali vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza e la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda modifica i valori di visualizzazione predefiniti per il campo Priorità (ad esempio, dal valore predefinito di *1-Alto* a un valore di *Massimo*), Oracle CRM On Demand non visualizza frecce nel campo Priorità per gli elenchi di task a meno che l'amministratore non utilizzi i seguenti modelli: *1-etichetta*, *2-etichetta* o *3-etichetta*, dove *etichetta* corrisponde al nome che l'amministratore assegna alla priorità del task. In questo caso, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per *1-etichetta*, nessuna freccia per *2-etichetta*, una freccia rivolta verso il basso per *3-etichetta* e nessuna freccia per tutti gli altri valori di visualizzazione. Ad esempio, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per un valore di *1-Il mio massimo*, ma non visualizza frecce per un valore di *Il mio massimo*. Oracle CRM On Demand non visualizza frecce per alcun valore personalizzato che l'amministratore dell'azienda aggiunge all'elenco di selezione per il campo Priorità. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori predefiniti per gli elenchi di selezione, quali il campo Priorità, vedere Modifica dei valori degli elenchi di selezione (vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) a pagina 1323).

- per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere il cliente al quale è associato il task, fare clic sul nome del cliente.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

### Utilizzo di report per analizzare le prestazioni del cliente

Nella home page Clienti è possibile vengano visualizzate una o più sezioni del report (che l'amministratore dell'azienda può specificare). Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Analisi cliente, che mostra un'analisi complessiva di come i clienti sono distribuiti e del fatturato chiuso. Per

informazioni sull'utilizzo della sezione Analisi cliente, vedere [Analisi delle prestazioni degli account](#) a pagina 301).

### **Aggiunta di sezioni alla Home page cliente**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla Home page cliente, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page cliente.

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page Clienti***

- 1 Nella home page Clienti, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page cliente, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## **Gestione degli account**

Per gestire i clienti, effettuare i task descritti di seguito.

- [Riassegnazione degli account \(a pagina 285\)](#)
- [Modifica di un contatto principale del cliente \(a pagina 286\)](#)
- [Collegamento dei record ai clienti \(a pagina 286\)](#)
- [Collegamento dei conti portafoglio \(a pagina 289\)](#)
- [Specificazione degli account primari \(a pagina 289\)](#)
- [Limitazione dei record cliente visualizzati \(a pagina 290\)](#)
- [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti \(a pagina 290\)](#)

**Nota:** questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti e contatti \(a pagina 291\)](#)
- [Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti \(a pagina 294\)](#)
- [Come tenere traccia degli asset \(a pagina 295\)](#)
- [Monitoraggio del fatturato in base ai clienti \(a pagina 297\)](#)

**Nota:** questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#)

**Nota:** questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Creazione di appuntamenti per più account \(a pagina 300\)](#)
- [Analisi delle prestazioni degli account \(a pagina 301\)](#)

Se il proprio ruolo utente comprende il privilegio Maps Integration, è inoltre possibile eseguire la procedura [Esecuzione di ricerche di prossimità \(a pagina 387\)](#).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Utilizzo di script di valutazione \(a pagina 175\)](#)



## ■ [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi Account \(a pagina 301\)](#)
- [Utilizzo della Home page cliente \(a pagina 282\)](#)
- Visualizzazione di immagini nelle pagine Dettaglio dei record (vedere [Visualizzazione di immagini nelle pagine Dettagli dei record](#) a pagina 75)
- [Utilizzo di Oracle Social Network \(a pagina 444\)](#)
- [Analytics \(a pagina 837\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

## **Riassegnazione degli account**

Se i livelli di accesso di cui si usufruisce lo consentono, è possibile riassegnare manualmente un cliente modificando il proprietario o il registro personalizzato primario nel record cliente.

**NOTA:** a seconda della modalità di proprietà dei record configurata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record Cliente, è possibile assegnare un record cliente a un proprietario o a un registro personalizzato primario, ma non a un proprietario e a un registro personalizzato primario contemporaneamente. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record \(a pagina 50\)](#).

Se l'azienda usa la funzionalità Gestione assegnazioni e il tipo di record Cliente è configurato per la modalità di proprietà record utente o mista, è inoltre possibile riassegnare un cliente a un nuovo proprietario selezionando la casella di controllo Riassegna cliente nella richiesta.

### ***Per riassegnare un cliente***

- 1 Selezionare il cliente che si desidera riassegnare.  
Per informazioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Cliente, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica cliente, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Nel campo Proprietario o Registro, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare un altro utente o registro nella finestra di ricerca.
  - Selezionare la casella di controllo Riassegna utente per attivare la funzionalità Gestione assegnazioni per riassegnare l'utente.

**NOTA:** La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record \(a pagina 50\)](#).

- 4 Salvare le modifiche.

**NOTA:** il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e dal carico di lavoro attuale del sistema.

## Modifica di un contatto principale del cliente

Un cliente può disporre di più contatti, ma è necessario specificare uno di essi come contatto principale del cliente. Per impostazione predefinita, il primo contatto aggiunto per il cliente è il contatto principale, ma è possibile modificare questa impostazione.

### *Per modificare un contatto principale del cliente*

- 1 Selezionare l'account.

Per istruzioni sulla selezione degli account, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Cliente, fare clic su Modifica.

**NOTA:** se il campo Contatto principale non è visualizzato nelle pagine dei dettagli e di modifica del cliente, rivolgersi all'amministrazione dell'azienda per aggiungere il campo al layout di pagina.

**SUGGERIMENTO:** se per l'azienda è abilitata la funzione di modifica in linea, è possibile modificare il contatto principale in linea nella pagina relativa ai dettagli del cliente. Per ulteriori informazioni sulla modifica in linea, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

- 3 Nella pagina di modifica dell'account, fare clic sull'icona di ricerca nel campo Contatto primario.

- 4 Nella finestra di ricerca, selezionare il nuovo contatto primario.

**NOTA:** solo i contatti già collegati all'account sono disponibili per la selezione come contatto primario dell'account. Se il campo Elenco contatti account viene visualizzato nella finestra di ricerca, solo l'elenco di contatti contenente i contatti già collegati all'account è disponibile per la selezione nel campo Elenco contatti account. Non è possibile selezionare un altro elenco in cui ricercare un contatto.

- 5 Nella pagina di modifica del cliente, fare clic su Salva.

**NOTA:** Nella sezione di informazioni correlate Contatti della pagina Dettagli account, il contatto primario dell'account appare sempre come primo contatto nella lista di contatti collegati all'account, anche se la casella di controllo Contatto primario non è visualizzata nella sezione di informazioni correlate Contatti della pagina Dettagli account. Se si fa clic su Mostra elenco completo per aprire l'elenco completo dei contatti collegati, è possibile che il contatto primario venga visualizzato come il primo record nella pagina elenco anche se l'elenco è ordinato utilizzando un campo, ad esempio Nome o Cognome.

La posizione del contatto primario nell'elenco dipende dal numero di record inclusi in tale elenco e dal numero di record visualizzati sulla pagina elenco. Si supponga, ad esempio, di disporre di un totale di 180 contatti collegati ad un account, che il cognome del contatto primario per l'account inizi con l'ultima lettera dell'alfabeto e che vengano visualizzati 100 record sulla pagina elenco. In questo caso, il contatto primario viene visualizzato come primo record sulla seconda pagina dell'elenco quando l'elenco viene ordinato utilizzando il campo Cognome.

## Collegamento dei record ai clienti

È possibile collegare i nuovi record creati nelle pagine Dettaglio, ad esempio clienti e attività, al record del cliente. Il collegamento di record associati consente di avere una visione globale delle informazioni, se si dispone dei diritti di accesso al record.

I nuovi record vengono aggiunti al database al momento del collegamento al cliente selezionato. Ad esempio, un contatto creato dalla pagina Dettaglio cliente viene collegato al cliente e quindi visualizzato nelle pagine Contatti.

Un record cliente contiene informazioni che, dopo il collegamento a un altro record, vengono ereditate. Ad esempio, alcuni report opportunità visualizzano i record per Regione o per Settore. Dal momento che Regione e Settore non sono parte dei record opportunità, il sistema cerca dei record clienti collegati per determinare a quale

gruppo appartiene l'opportunità. Di conseguenza, quando possibile, è consigliabile collegare i record al record del cliente.

È possibile anche collegare altri utenti a un record cliente per consentire loro di visualizzarlo. Ad esempio, potrebbe essere necessario condividere il record di un cliente con un gruppo di colleghi con i quali si sta lavorando per chiudere l'affare. In base a ogni ruolo, un membro del gruppo avrà diversi requisiti di accesso al record del cliente, del contatto e dell'opportunità collegati al cliente.

### **Per collegare informazioni a un cliente**

#### **1** Selezionare l'account.

Per istruzioni sulla selezione degli account, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

#### **2** Nella pagina Dettaglio cliente, scorrere fino alla sezione appropriata e collegare i record al cliente come necessario.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina il tipo di informazioni correlate che possono essere visualizzate nella pagina Dettaglio cliente. È possibile modificare l'ordine delle informazioni correlate o nascondere quelle che non si utilizzano. Per informazioni sulla personalizzazione dei layout delle pagine Dettagli, vedere [Changing Your Detail Page Layout](#) (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio a pagina 795](#)).

Nella tabella riportata di seguito sono elencati alcuni dei tipi di record che è possibile collegare a un cliente.

| Tipo di record                        | Informazioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opportunità                           | Per collegare una nuova opportunità, fare clic su Nuova, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi opportunità (a pagina 346)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Richieste di servizio                 | Per collegare una nuova richiesta di servizio, fare clic su Nuova, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi richiesta di servizio a pagina 425</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Note                                  | <p>Per collegare una nuova nota, fare clic su Nuova, immettere le informazioni richieste e salvare il record.</p> <p><b>NOTA:</b> per aggiungere delle note, è anche possibile fare clic sull'icona della nota in alto a destra della pagina, se questa funzione è abilitata per l'azienda.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulle note, vedere <a href="#">Aggiunta di note (a pagina 163)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                      |
| Attività aperte (appuntamenti e task) | <p>Per collegare un nuovo task o appuntamento, fare clic su Nuovo task o su Nuovo app.to. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi attività (a pagina 242)</a>.</p> <p>È possibile collegare più attività a un cliente. Se a un'attività è associata un'ora, l'attività verrà visualizzata nell'elenco Attività e nel Calendario.</p> <p>Gli utenti in grado di visualizzare un cliente potranno visualizzarne anche le attività collegate, incluse le attività di proprietà o assegnate ad altri utenti.</p> |

| Tipo di record      | Informazioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatti            | <p>Per collegare un nuovo contatto, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per le descrizioni dei campi, vedere <a href="#">Campi contatto (a pagina 324)</a>.</p> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> per evitare di creare record contatto duplicati, è anche possibile fare clic su Aggiungi e quindi sull'icona di ricerca accanto alla colonna Nuovo contatto. Nella finestra di ricerca, immettere Nome, Cognome o indirizzo e-mail e quindi fare clic su Vai. Se non è possibile trovare il contatto, fare clic su Nuovo per creare il record contatto.</p> <p>Se si è certi dell'esistenza del record contatto, fare clic su Aggiungi per collegarlo al record corrente.</p> <p>Per aprire la pagina Dettagli del contatto e aggiornare le informazioni relative al contatto, fare clic sul collegamento Nome. Per ulteriori informazioni sul collegamento dei contatti ai clienti, vedere <a href="#">Come tenere traccia delle relazioni tra clienti e contatti (a pagina 291)</a>.</p> |
| Team account        | <p>Per consentire ad altri dipendenti di visualizzare questo record, fare clic su Aggiungi utenti. Nella finestra Aggiunta utenti team del cliente, selezionare il nome del dipendente e specificare il livello di accesso. Per ulteriori informazioni sulla condivisione dei record, vedere <a href="#">Condivisione di record (team) (a pagina 152)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Partner account     | <p>Per collegare un cliente e tenerne traccia come partner con questo cliente, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti (a pagina 294)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Concorrenti account | <p>Per collegare un cliente e tenerne traccia come concorrente di questo cliente, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti (a pagina 294)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### **Per rimuovere o eliminare un record collegato**

- 1 Selezionare l'account.  
Per istruzioni sulla selezione degli account, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Dalla pagina Dettaglio cliente, scorrere fino alla sezione appropriata.
- 3 Nella riga corrispondente al collegamento da rimuovere o eliminare, scegliere Rimuovi o Elimina dal menu a livello di record.
  - **Rimuovi.** Questa opzione consente di annullare l'associazione dei record senza eliminarli.
  - **Elimina.** Questa opzione consente di eliminare il record collegato. Un record eliminato viene spostato nella pagina Elementi eliminati e rimosso definitivamente dal database dopo 30 giorni.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Come allegare file e URL ai record \(a pagina 169\)](#)

- [Eliminazione e ripristino dei record \(a pagina 180\)](#)
- [Come tenere traccia degli asset \(a pagina 295\)](#)

## Collegamento dei conti portafoglio

Questa funzione è specifica di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

È possibile collegare i clienti portafoglio a un cliente con relazione multipla. In altre parole, è possibile collegare più clienti portafoglio a un cliente specifico, ma ogni cliente portafoglio sarà collegato a un solo cliente.

**Procedure preliminari.** Per impostazione predefinita, le informazioni correlate al portafoglio non vengono visualizzate nella pagina dei dettagli del cliente. Per poterle visualizzare, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda al ruolo utente l'accesso alle informazioni correlate al portafoglio. L'utente o l'amministratore dell'azienda dovrà successivamente aggiungere le informazioni correlate al portafoglio al layout della pagina dei dettagli del cliente. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout della pagina Dettaglio, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio \(a pagina 795\)](#).

### *Per collegare un portafoglio di clienti secondari*

- 1 Selezionare il cliente primario.  
Per informazioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina dei dettagli del cliente, scorrere fino alla sezione contenente le informazioni correlate al portafoglio, quindi fare clic su Nuovo.
- 3 Compilare i campi nella pagina Modifica cliente portafoglio che viene visualizzata.  
Per ulteriori informazioni sui conti portafoglio, vedere [Campi conto portafoglio \(a pagina 703\)](#).
- 4 Salvare il record.

## Specifica degli account primari

È possibile indicare le gerarchie dei clienti, come ad esempio una filiale di un'altra azienda, specificando una relazione padre figlio. Creare in primo luogo il cliente principale, quindi selezionarlo come cliente principale per il cliente figlio o cliente secondario.

### *Per specificare il cliente principale*

- 1 Selezionare il cliente secondario.  
Per istruzioni sulla selezione degli account, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Cliente, fare clic su Modifica.  
**NOTA:** se per l'azienda è abilitata la funzione di modifica in linea, è possibile specificare il cliente principale in linea nella pagina relativa ai dettagli del cliente. Per ulteriori informazioni sulla modifica in linea, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).
- 3 Nella pagina Modifica cliente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Cliente primario.
- 4 Nella finestra di ricerca, selezionare il cliente principale.
- 5 Salvare il record.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#)
- [Campi Account \(a pagina 301\)](#)

## Limitazione dei record cliente visualizzati

È possibile limitare i clienti visualizzati selezionando un elenco filtrato. Mostra un sottoinsieme di clienti che corrispondono ai criteri salvati all'interno dell'elenco.

**Procedure preliminari.** Quando si crea un elenco, è necessario immettere i campi e i valori relativi ai criteri impostati. Quando si crea un elenco, è necessario immettere i campi e i valori relativi ai criteri impostati. Per riportare i nomi e i valori esatti dei campi così come vengono utilizzati nell'applicazione, passare alla pagina Modifica cliente. In caso contrario, è possibile che nell'elenco filtrato non vengano selezionati i record corretti. In alternativa, per ottenere i nomi esatti dei campi, è possibile stampare la pagina Dettaglio relativa al record. Tuttavia, nella stampa non è possibile visualizzare i valori dei campi degli elenchi a discesa. In alternativa, per ottenere i nomi esatti dei campi, è possibile stampare la pagina Dettaglio relativa al record. Tuttavia, nella stampa non è possibile visualizzare i valori dei campi degli elenchi a discesa. In alternativa, per ottenere i nomi esatti dei campi, è possibile stampare la pagina Dettaglio relativa al record. Tuttavia, nella stampa non è possibile visualizzare i valori dei campi degli elenchi a discesa.

### *Per aprire un elenco filtrato di clienti*

- 1 Fare clic sulla scheda Clienti.
- 2 Nella sezione Elenchi cliente della home page del cliente, selezionare l'elenco da utilizzare.  
Per una descrizione degli elenchi filtrati predefiniti di clienti, vedere [Utilizzo della Home page cliente \(a pagina 282\)](#).

### *Per creare un elenco filtrato di clienti*

- 1 Fare clic sulla scheda Clienti.
- 2 Nella sezione Elenchi cliente della home page del cliente, fare clic sul collegamento Gestione elenchi.
- 3 Nella pagina Gestione elenchi, fare clic sul pulsante Nuovo elenco.
- 4 Completare i passaggi descritti nella sezione Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi Account \(a pagina 301\)](#)
- [Utilizzo degli elenchi attività \(a pagina 213\)](#)
- [Utilizzo della Home page cliente \(a pagina 282\)](#)

## Come tenere traccia delle relazioni tra clienti

Se si vuole tenere traccia delle relazioni tra clienti, memorizzare le informazioni nelle pagine Relazioni tra clienti. Ad esempio è possibile tenere traccia delle relazioni con investitori o affiliati per un determinato cliente.

A questo scopo, collegare il cliente le cui relazioni si desidera controllare al record cliente. È possibile collegare tutti i clienti che si desidera. Poi definire le relazioni e aggiungere qualsiasi informazione pertinente.

**NOTA:** la funzione che consente di tenere traccia delle relazioni non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile nell'azienda. Per consentire all'azienda di tenere traccia delle relazioni tra gli account, è necessario includere il privilegio Gestisci accesso a relazione estesa di contatto e account nel ruolo dell'amministratore dell'azienda e l'amministratore dell'azienda deve abilitare il privilegio Accesso a relazione account estesa per gli utenti che terranno traccia delle relazioni tra gli account.

Gli amministratori dell'azienda possono creare campi personalizzati per memorizzare informazioni aggiuntive sulle relazioni tra gli account e aggiungere i campi creati al layout della pagina di modifica delle relazioni tra

account. Gli utenti che dispongono dell'accesso ai record delle relazioni tra clienti potranno quindi visualizzare e aggiornare le informazioni nei campi personalizzati.

**Procedure preliminari.** Creare un record cliente per ogni organizzazione che si desidera collegare al cliente. Questa funzione potrebbe non essere disponibile nella versione dell'applicazione dell'utente.

### ***Per tenere traccia delle relazioni tra clienti***

- 1 Selezionare l'account.  
Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere Ricerca di record.
- 2 Dalla pagina Dettaglio cliente, scorrere fino alla sezione Relazioni tra clienti ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Per collegare un cliente, fare clic su Aggiungi.
  - Per aggiornare le informazioni, fare clic sul collegamento Modifica nella riga della relazione cliente esistente.
- 3 Nella pagina di modifica della relazione cliente, immettere le informazioni necessarie.  
Nella tabella riportata di seguito vengono descritte alcune informazioni sui campi per tenere traccia delle relazioni tra clienti.

| Campo             | Commenti                                                                                                                                                         |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account correlato | Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni. Questo campo è obbligatorio. |
| Ruolo             | Selezionare un'opzione che definisce la relazione fra i clienti.                                                                                                 |
| Ruolo inverso     | Selezionare un'opzione che definisce la relazione inversa tra i clienti.                                                                                         |
| Data di inizio    | È possibile utilizzare questo campo per registrare la data di inizio della relazione tra i clienti. La data predefinita è quella odierna.                        |
| Data di fine      | Utilizzare questo campo per registrare la data di scadenza della relazione tra i clienti.                                                                        |

- 4 Salvare il record.

### **Come tenere traccia delle relazioni tra clienti e contatti**

È possibile collegare i clienti ai contatti in vari modi. Da una pagina Dettaglio cliente è possibile collegare i contatti esistenti al cliente, nonché creare nuovi contatti che verranno collegati in modo automatico al cliente. In modo simile, da una pagina di dettaglio di Contatto è possibile collegare i clienti esistenti al contatto, nonché creare nuovi clienti che verranno collegati in modo automatico al contatto.

#### **Informazioni per un contatto cliente**

Dopo aver collegato un cliente e un contatto, è possibile visualizzare i dettagli del contatto cliente nella pagina Modifica del contatto cliente. Gli amministratori dell'azienda possono creare campi personalizzati per memorizzare informazioni aggiuntive sui contatti cliente e aggiungere i campi creati al layout della pagina Modifica del contatto cliente. Gli utenti che dispongono dell'accesso ai record dei contatti cliente potranno quindi visualizzare e aggiornare le informazioni nei campi personalizzati.



Per creare i campi personalizzati per i contatti cliente, gli amministratori dell'azienda possono usare il collegamento Campi cliente/contatto, disponibile per i tipi di record Cliente e Contatto nelle pagine di personalizzazione applicazione di Oracle CRM On Demand. Gli amministratori dell'azienda possono creare layout per la pagina Modifica del contatto cliente utilizzando il collegamento Layout pagina cliente/contatto, disponibile sia per il tipo di record Cliente che per il tipo di record Contatto. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di campi personalizzati e la creazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione applicazioni \(a pagina 1263\)](#).

### Informazioni sul contatto primario per un account

È possibile collegare più contatti a un account, ma è necessario specificare uno dei contatti collegati come contatto primario dell'account. Il primo contatto collegato a un account viene automaticamente specificato come contatto primario per l'account. È tuttavia possibile specificare un contatto primario diverso per l'account in un secondo momento. Per ulteriori informazioni sulla modifica del contatto primario per un account, vedere [Modifica di un contatto principale del cliente](#) a pagina 286).

Il nome del contatto primario viene visualizzato nel campo Contatto primario della pagina Dettaglio account, se il campo è incluso nel layout della pagina Dettaglio account. Inoltre, nella sezione di informazioni correlate Contatti della pagina Dettagli account, se la casella di controllo Contatto primario è presente nel layout, la casella di controllo è selezionata nella riga dell'account primario. L'amministratore determina se il campo e la casella di controllo Contatto primario sono presenti nei layout.

Nella sezione di informazioni correlate Contatti della pagina Dettagli account, il contatto primario dell'account appare sempre come primo contatto nella lista di contatti collegati all'account, anche se la casella di controllo Contatto primario non è visualizzata nella sezione di informazioni correlate Contatti della pagina Dettagli account. Se si fa clic su Mostra elenco completo per aprire l'elenco completo dei contatti collegati, è possibile che il contatto primario venga visualizzato come il primo record nella pagina elenco anche se l'elenco è ordinato utilizzando un campo, ad esempio Nome o Cognome.

La posizione del contatto primario nell'elenco dipende dal numero di record inclusi in tale elenco e dal numero di record visualizzati sulla pagina elenco. Si supponga, ad esempio, di disporre di un totale di 180 contatti collegati ad un account, che il cognome del contatto primario per l'account inizi con l'ultima lettera dell'alfabeto e che vengano visualizzati 100 record sulla pagina elenco. In questo caso, il contatto primario viene visualizzato come primo record sulla seconda pagina dell'elenco quando l'elenco viene ordinato utilizzando il campo Cognome.

### Informazioni sui ruoli contatto

Durante il collegamento di un cliente e di un contatto, è possibile specificare i ruoli di cui usufruirà il contatto presso il cliente. La registrazione del ruolo di un contatto presso un'azienda è fondamentale per comprendere l'influenza che tale contatto ha sulle decisioni di acquisto presso il cliente. Ad esempio, è possibile tenere traccia delle relazioni contatto seguenti per un cliente: Autore approvazione, Utente e valutatore, Utente e autore approvazione, Utente e autore decisione, Valutatore e autore approvazione, Valutatore e autore decisione, Sconosciuto.

La procedura riportata di seguito descrive come collegare i contatti a un cliente.

#### ***Per collegare i contatti a un cliente***

- 1** Selezionare il cliente desiderato.  
Per informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2** Per creare un nuovo contatto collegato al cliente, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Nella sezione delle informazioni correlate Contatti della pagina Dettaglio cliente, fare clic su Nuovo.
  - b** Nella pagina Modifica contatto, immettere le informazioni relative al nuovo contatto e salvare le modifiche.

**NOTA:** alcuni campi della pagina Modifica contatto potrebbero essere popolati in modo automatico con i valori del record cliente.
- 3** Per collegare un contatto esistente al cliente, effettuare le operazioni riportate di seguito.



- a** Nella sezione delle informazioni correlate Contatti della pagina Dettaglio cliente, fare clic su Aggiungi.
- b** Nella pagina Elenco contatti, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il contatto che si desidera collegare al cliente.  
La pagina Elenco contatti consente di collegare fino a cinque contatti al cliente.
- c** (Facoltativo) Per ciascun contatto, selezionare un'opzione che definisca il ruolo primario del contatto presso il cliente.  
**NOTA:** dopo aver collegato un contatto al cliente, è possibile aggiungere ulteriori ruoli per il contatto presso il cliente.
- d** Salvare le modifiche.

La procedura riportata di seguito descrive come collegare i clienti a un contatto.

#### ***Per collegare i clienti a un contatto***

- 1** Selezionare il contatto desiderato.  
Per informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2** Per creare un nuovo cliente collegato al contatto, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Nella sezione delle informazioni correlate Clienti della pagina di dettaglio di Contatto, fare clic su Nuovo.
  - b** Nella pagina Modifica cliente, immettere le informazioni relative al nuovo cliente e salvare le modifiche.
- 3** Per collegare un cliente esistente al contatto, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Nella sezione delle informazioni correlate Clienti della pagina di dettaglio di Contatto, fare clic su Aggiungi.
  - b** Nella pagina Aggiungi cliente, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente che si desidera collegare al contatto.  
La pagina Aggiungi cliente consente di collegare fino a cinque clienti al contatto.
  - c** (Facoltativo) Per ciascun cliente, selezionare un'opzione che definisca il ruolo primario del contatto presso il cliente.  
**NOTA:** dopo aver collegato un cliente al contatto, è possibile aggiungere ulteriori ruoli per il contatto presso il cliente.
  - d** Salvare le modifiche.

La procedura riportata di seguito descrive come visualizzare e aggiornare i dettagli di un contatto cliente.

#### ***Per visualizzare e aggiornare i dettagli di un contatto cliente***

- 1** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Nella sezione delle informazioni correlate Contatti della pagina Dettaglio cliente, fare clic sul collegamento Modifica per il contatto.
  - Nella sezione delle informazioni correlate Clienti della pagina di dettaglio di Contatto, fare clic sul collegamento Modifica per il cliente.

La pagina Modifica contatto cliente mostra i dettagli del contatto correlato. A seconda del modo in cui l'amministratore dell'azienda ha impostato il layout di pagina, i campi disponibili potrebbero essere di sola lettura oppure l'aggiunta e la modifica delle informazioni potrebbero essere possibili.
- 2** Aggiornare le informazioni in base alle esigenze e salvare le modifiche.

La procedura riportata di seguito descrive come aggiornare le informazioni relative ai ruoli per un contatto cliente.

#### ***Per aggiornare le informazioni relative ai ruoli per un contatto cliente***

- 1** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Nella sezione delle informazioni correlate Contatti della pagina Dettaglio cliente, fare clic sul collegamento Modifica ruoli per il contatto.
- Nella sezione delle informazioni correlate Clienti della pagina di dettaglio di Contatto, fare clic sul collegamento Modifica ruoli per il cliente.

La pagina Ruoli cliente o Ruoli contatto mostra i ruoli disponibili e selezionati per il contatto cliente.

- 2 Nella sezione Disponibili della pagina Ruoli cliente o Ruoli contatto, selezionare i ruoli per il contatto, quindi usare le frecce di direzione per spostarli nella sezione Selezionati.
- 3 Per modificare l'ordine dei ruoli nella sezione Selezionati, usare i pulsanti freccia SU e freccia GIÙ. Il ruolo visualizzato più in alto nell'elenco è il ruolo primario.
- 4 Salvare le modifiche.

## Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti

In Oracle CRM On Demand sono disponibili aree nell'applicazione dove è possibile tenere traccia di informazioni su partner o concorrenti dei clienti. Ad esempio, se si desidera tenere traccia delle aziende (clienti) che intrattengono rapporti commerciali con il cliente XYZ o delle aziende (clienti) che sono concorrenti in relazione al cliente XYZ.

A questo scopo, collegare al record cliente il cliente che agisce come partner o come concorrente. È possibile collegare tutti i clienti partner o concorrenti che si desidera. Aggiungere quindi le informazioni, ad esempio i punti deboli e di forza, sul partner e sul concorrente alla pagina di modifica di Partner cliente o di Concorrente cliente.

**NOTA:** quando si aggiunge un partner o un concorrente del cliente, nel cliente selezionato viene creato un record reciproco. Ad esempio, se si aggiunge Cliente 123 come partner del Cliente XYZ, il Cliente 123 viene automaticamente visualizzato nell'elenco Partner cliente per il Cliente XYZ.

Per informazioni sulla conversione di clienti esistenti in clienti partner, vedere [Conversione di clienti in clienti partner \(a pagina 451\)](#).

**Procedure preliminari.** Creare un record cliente per ogni partner o concorrente che si desidera collegare al cliente. Per istruzioni sull'aggiunta di record, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#).

### Per tenere traccia delle informazioni relative a partner e concorrenti di clienti

- 1 Selezionare l'account.  
Per istruzioni sulla selezione degli account, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Cliente, scorrere fino alla sezione Partner clienti o Concorrenti clienti ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Per collegare un cliente, fare clic su Aggiungi.
  - Per aggiornare le informazioni, fare clic sul collegamento Modifica accanto al partner o concorrente esistente.
- 3 Nella pagina di modifica di Partner cliente o di Concorrente cliente, immettere le informazioni necessarie. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte alcune informazioni dei campi per tenere traccia di informazioni relative a un cliente o a un concorrente.

| Campo           | Commenti                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Partner account | Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni, in qualità di partner nei rapporti con questo cliente. Questo campo è obbligatorio. |

| Campo               | Commenti                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Concorrente account | Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni, in qualità di concorrente per questo cliente. Questo campo è obbligatorio. |
| Ruolo               | Selezionare un'opzione che definisce la relazione fra i clienti.                                                                                                                                               |
| Ruolo inverso       | Selezionare un'opzione che definisce la relazione inversa tra i clienti.                                                                                                                                       |
| Data di inizio      | È possibile utilizzare questo campo per memorizzare la data d'inizio di una partnership. La data predefinita è quella odierna. Questo campo è obbligatorio.                                                    |
| Data di fine        | È possibile utilizzare questo campo per registrare la data di scadenza di una partnership.                                                                                                                     |
| Contatto principale | Il contatto più importante per la relazione di partner o concorrente.                                                                                                                                          |

- 4 Salvare il record.

### Come tenere traccia degli asset

Quando si desidera registrare un prodotto che è stato venduto a un cliente o a un'azienda, collegare il record del prodotto al cliente come bene. È inoltre possibile collegare un prodotto a un'opportunità come asset.

In questo argomento viene descritto come creare un asset collegando un prodotto a un account dalla pagina Dettagli account oppure collegando un prodotto a un'opportunità dalla pagina Dettagli opportunità.

**NOTA:** è inoltre possibile creare beni dalla home page beni e dalle pagine Elenco beni e Dettagli. Se si crea un bene dalla home page beni o da una pagina Elenco beni o Dettagli e si desidera associare il bene a un account, è necessario selezionare l'account nel campo Account nel record del bene. Analogamente, se si crea un asset dalla home page Asset o da una pagina Elenco asset o Dettagli e si desidera associare l'asset a un'opportunità, è necessario selezionare l'opportunità nel campo Opportunità nel record dell'asset. I campi Account e Opportunità non vengono visualizzati nella pagina Modifica asset per impostazione predefinita. L'amministratore deve aggiungere questi campi al layout di pagina associato al tipo di record Asset per il ruolo.

#### Per collegare un record prodotto a un account o a un'opportunità come asset

- 1 Selezionare l'account o l'opportunità.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Dalla pagina dei dettagli dell'account o dell'opportunità, scorrere fino alla sezione Asset ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Per creare un bene, fare clic su Nuovo.  
Per impostazione predefinita, il creatore del bene è il proprietario del bene.
  - Per aggiornare le informazioni relative al bene, fare clic sul collegamento Modifica accanto al bene esistente.
- 3 Nella pagina Modifica bene, immettere le informazioni necessarie.

**NOTA:** se si utilizza una versione di Oracle CRM On Demand per un settore specifico, i beni potrebbero essere elencati in intestazioni diverse. Ad esempio, in Oracle CRM On Demand Automotive Edition i beni vengono elencati come *veicoli*.

Nella tabella seguente vengono descritti alcuni campi per tenere traccia delle informazioni relative al bene. Se si utilizza una versione di Oracle CRM On Demand relativa a un settore specifico, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

| Campo                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave degli asset</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Nome prodotto                          | Prodotto fornito al cliente. Quando si collega il record del prodotto, questi campi vengono copiati dalla definizione del prodotto. Categoria prodotto, N. parte, Tipo e Stato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| N. di serie                            | <p>Il numero di serie del bene.</p> <p>Se per il bene viene inserito un numero di serie, negli elenchi dei beni e nelle altre pagine in cui viene visualizzato il numero di serie del bene è possibile eseguire il drill-down dal numero di serie per aprire il record corrispondente. Se per un bene non viene inserito un numero di serie, non è possibile eseguire il drill-down per aprire il record corrispondente da un elenco di beni, a meno che il campo Titolo non sia visualizzato nell'elenco.</p> <p><b>NOTA:</b> Se un numero di serie viene inserito in un record di beni, tale numero viene utilizzato come titolo del bene. Altrimenti, viene utilizzato il nome del prodotto. Nella sezione Beni modificati di recente della home page beni e nelle altre pagine in cui viene visualizzato il titolo del bene, è possibile eseguire il drill-down dal titolo del bene per aprire il record corrispondente.</p> |
| Prezzo di acquisto                     | Prezzo pagato per il prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Quantità                               | Numero di unità acquistate dal cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Data di spedizione                     | Il valore predefinito è la data corrente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Categoria prodotto                     | Sola lettura. Copiata dalla definizione del prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| N. parte                               | Sola lettura. Copiata dalla definizione del prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Tipo                                   | Sola lettura. Copiata dalla definizione del prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Stato operativo                        | I valori predefiniti sono: Non attivo, Attivo, Inattivo, Su, Uso limitato, Manutenzione, Giù, Errore critico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Garanzia                               | Periodo di tempo della garanzia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Contratto                              | Tipo di contratto, ad esempio Bronzo, Oro, Platino o Argento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valuta                         | Valuta corrispondente al prezzo d'acquisto. È possibile selezionare un'altra valuta per convertire il prezzo in tale valuta, se questa funzione è stata impostata dall'amministratore dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Data notifica                  | <p>Data visualizzata nel record task.</p> <p>Se si inserisce una Data di notifica nel record bene, al salvataggio del record bene viene creato un task. Il task viene visualizzato con la dicitura "Il nome asset richiede follow-up" in La mia home page e nella home page account o opportunità, a seconda dell'elemento, account o opportunità, per il quale è stato creato l'asset. Il task potrebbe essere visualizzato anche nell'elenco dei task della scheda Calendario, a seconda dell'elenco che vi è visualizzato.</p> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> impostare la data in modo che vi sia tempo sufficiente per eseguire i task di follow-up relativi al bene, ad esempio la notifica relativa alla prossima scadenza di un contratto o di una garanzia.</p> <p><b>NOTA:</b> la funzione di creazione automatica di un task viene attivata solo se si inserisce una data di notifica in un record asset collegato a un account o a un'opportunità.</p> |
| Tipo di asset                  | <p>Il tipo di bene.</p> <p><b>NOTA:</b> nell'applicazione standard, i beni sono inclusi negli elenchi dei conti portafoglio in Oracle CRM On Demand. Se tuttavia l'amministratore seleziona la casella di controllo Escludi record veicolo/bene da conti portafoglio nel profilo dell'azienda, verranno inclusi negli elenchi dei conti portafoglio solo i beni con valore Portafoglio nel campo Tipo di bene.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Descrizione                    | Informazioni aggiuntive sul bene. Limite di 250 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Monitoraggio del fatturato in base ai clienti

**Procedure preliminari.** Questa funzione è specifica di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

È possibile tenere traccia delle informazioni sul fatturato di ogni cliente per permettere all'azienda di basare le previsioni sul fatturato dei clienti. A questo scopo, è possibile aggiungere ai clienti record sul fatturato.

In questo modo è possibile:

- tenere traccia di prodotti, categorie di prodotto o fatturati previsti per ogni cliente;
- basare le previsioni dell'azienda sul fatturato del cliente.

Se l'azienda basa le previsioni sui clienti, vengono inclusi solo i record che rispettano i criteri specificati.

- Il record del fatturato per il cliente deve avere uno stato Aperto, In sospeso o Chiuso.
- Il campo Previsione per il record del fatturato del cliente deve essere selezionato.
- Il record del fatturato non può essere collegato a un'opportunità.

**Procedure preliminari.** L'azienda deve informare l'utente del metodo di previsione che intende utilizzare. Le aziende possono prevedere il fatturato per una qualsiasi delle seguenti voci: fatturato dell'opportunità, fatturato e

quantità dei prodotti di opportunità, fatturato del cliente o del contatto. Il metodo di previsione dell'azienda determina quali campi è necessario compilare quando si aggiungono record di fatturato ai clienti.

### **Per aggiungere un fatturato ai clienti**

- 1 Selezionare l'account.

Per istruzioni sulla selezione degli account, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Dalla pagina Dettaglio cliente, scorrere fino alla sezione Fatturato ed eseguire una delle operazioni descritte di seguito.

- Per aggiungere un record di fatturato, fare clic su Aggiungi.
- Per aggiornare le informazioni sul fatturato, fare clic sul collegamento Modifica accanto al record di fatturato esistente.

- 3 Nella pagina Modifica fatturato, completare i campi Fatturato.

**NOTA:** se l'azienda non basa le previsioni sul fatturato dei clienti, si consiglia di lasciare deselezionata la casella di controllo **Previsione nella pagina Fatturato**.

- 4 Salvare il record.

### **Campi Fatturato**

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per il fatturato. L'amministratore dell'azienda può aggiungere o eliminare i campi oppure modificarne l'etichetta, pertanto i campi visualizzati potrebbero essere diversi da quelli indicati nella tabella.

**NOTA:** nel caso delle previsioni basate sul fatturato di clienti e contatti, l'opzione Fatturato deve essere abilitata sia per i clienti per i contatti. Questa funzione deve essere impostata dall'azienda. Per ulteriori informazioni, contattare l'amministratore della propria azienda.

**ATTENZIONE:** se l'azienda basa le previsioni sul fatturato dei clienti o dei contatti, le informazioni inserite per il fatturato prodotto possono influire sui calcoli.

| Campo                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave prodotto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Data di apertura/chiusura           | <p>Nel caso di un cliente o di un contatto, indica la data prevista di chiusura del fatturato. Per un fatturato ricorrente, la data di inizio. Per un prodotto ricorrente con una data di chiusura che termina l'ultimo giorno del mese e una data d'inizio a metà mese, aggiungere un record per il prezzo ricorrente completo e un altro record per l'ordine ripartito.</p> <p>Ad esempio: si inizia a fornire prodotti di consumo a un'azienda o a un cliente il 15 di maggio. Dopo di questo, si invieranno prodotti di consumo per un valore di \$500 al termine di ogni mese fino alla fine dell'anno.</p> <p>Per l'ordine di metà mese, aggiungere un record con questi valori:<br/> Fatturato = \$250<br/> Quantità = 1</p> <p>Per l'ordine ricorrente, aggiungere un secondo record con questi valori:<br/> Fatturato = \$500<br/> Quantità = 1<br/> Frequenza = mensile<br/> #N. di periodi = 7 (da giugno a dicembre).</p> |

| Campo                                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome prodotto                            | Possono essere selezionati solo i prodotti contrassegnati come Ordinabili dall'amministratore dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Categoria prodotto                       | Categoria del prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| N. parte                                 | Numero trasferito insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Previsione                               | Indicatore che indica di includere questo prodotto nei totali previsione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tipo                                     | I valori predefiniti sono Effettivo, Spedito, Fatturato, Prenotato, Progettato e Quota.<br><b>NOTA:</b> il tipo impostato si applica al record di fatturato. È possibile che in questa pagina sia visualizzato un altro campo Tipo (di sola lettura), che già contiene le informazioni sul prodotto.                                                                                                                                           |
| Stato                                    | Se l'azienda basa le previsioni su clienti o contatti, occorre impostare lo stato su Aperto, In sospeso o Chiuso affinché il record sia incluso nelle previsioni.<br><b>NOTA:</b> lo stato impostato si applica al record di fatturato. È possibile che in questa pagina sia visualizzato un altro campo Stato (di sola lettura), che già contiene le informazioni sul prodotto.                                                               |
| Quantità                                 | Numero di unità ordinate dal cliente. Per un prodotto ricorrente, immettere la quantità del prodotto per periodo ricorrente. Ad esempio, se si inviano 10 cartucce per stampante al mese, immettere 10.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Fatturato                                | Quantità moltiplicata per il prezzo. Il fatturato non può essere sovrascritto. Se la casella di controllo Previsione è selezionata, questo importo di fatturato contribuisce al totale delle previsioni dell'azienda.<br><b>SUGGERIMENTO:</b> per prevedere un valore di fatturato specifico, indipendentemente dal prodotto o dalla categoria di prodotti, impostare la quantità su 1 e il prezzo su un valore uguale a quello del fatturato. |
| Descrizione                              | Informazioni aggiuntive sul prodotto. Limite di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Informazioni fatturato ricorrente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Frequenza                                | Indica la frequenza per un prodotto ricorrente.<br>Il termine <i>bisettimanale</i> significa una volta ogni due settimane.<br>Quando si inseriscono dati in questo campo, è necessario inserire dati anche nel campo N. di periodi.                                                                                                                                                                                                            |
| N. di periodi                            | Numero di periodi per un prodotto ricorrente. Sono supportati un massimo di 260 periodi per il fatturato ricorrente. L'estensione temporale coperta dal numero totale di periodi varia in base alla frequenza selezionata (nel campo Frequenza). Ad esempio, nel caso di un fatturato ricorrente settimanale, è possibile tenere traccia delle informazioni sul fatturato per un massimo di cinque anni.                                       |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <b>NOTA:</b> quando si inseriscono dati in questo campo, è necessario inserire dati anche nel campo Frequenza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Proprietario                   | <p>Persona assegnata a questo record di fatturato. In generale, il proprietario può aggiornare i dettagli del record o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere modificati in modo da limitare o espandere l'accesso di un utente.</p> <p>Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili nelle pagine Analytics.</p> <p>Ogni record ha un solo proprietario. Tuttavia, i record di clienti, contatti e opportunità possono essere condivisi con altri dipendenti. Per istruzioni, vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 152).</p> |

## Creazione di appuntamenti per più account

È possibile creare un appuntamento per un massimo di 25 account contemporaneamente utilizzando la funzione di creazione di massa appuntamenti in Oracle CRM On Demand.

### Informazioni sulla proprietà degli appuntamenti

Per impostazione predefinita, il campo Proprietario per ciascun appuntamento nella pagina Creazione di massa appuntamenti account mostra il nome dell'utente corrente. È possibile selezionare un proprietario diverso per ciascuno degli appuntamenti o cancellare il valore nel campo Proprietario se necessario. La proprietà degli appuntamenti creati da un utente viene stabilita come segue:

- Se il tipo di record Attività è configurato in modalità utente, l'utente selezionato nel campo Proprietario per un appuntamento nella pagina Creazione di massa appuntamenti account diventa il proprietario dell'appuntamento.
 

**NOTA:** se un utente cancella il proprio nome dal campo Proprietario per un appuntamento nella pagina Creazione di massa appuntamenti account e non si seleziona un altro utente, per impostazione predefinita diventa il proprietario dell'appuntamento a meno che il campo ID proprietario non sia impostato come campo obbligatorio per il tipo di record Attività. Se il campo ID proprietario è impostato come campo obbligatorio per il tipo di record Attività e si lascia vuoto il campo Proprietario nella pagina Creazione di massa appuntamenti account, non è possibile creare l'appuntamento.
- Se il tipo di record Attività è configurato in modalità mista, il campo Proprietario per un appuntamento nella pagina Creazione di massa appuntamenti account può essere compilato o lasciato vuoto, determinando quanto segue:
  - Se il campo viene compilato, l'utente selezionato diventa il proprietario dell'appuntamento.
  - Se il campo non viene compilato, il campo Proprietario dell'appuntamento è vuoto. Tuttavia, la prima volta che l'appuntamento viene modificato, l'utente che apporta le modifiche viene invitato a compilare il campo Proprietario o il campo Registro per l'appuntamento, a seconda del modo in cui l'amministratore ha impostato questi campi.
- Se il tipo di record Attività è configurato in modalità registro, il campo Proprietario per un appuntamento nella pagina Creazione di massa appuntamenti account deve essere lasciato vuoto; occorre quindi cancellare i valori eventualmente presenti nel campo. Inoltre, affinché l'appuntamento venga creato correttamente, almeno una delle seguenti condizioni deve essere soddisfatta:
  - Un registro personalizzato è selezionato come registro predefinito per il tipo di record Attività nel proprio record utente.
  - Un registro personalizzato è selezionato come registro predefinito per il proprio record utente.



Dopo aver creato l'appuntamento, il Proprietario e il campo Registro dell'appuntamento sono entrambi vuoti. Tuttavia, la prima volta che l'appuntamento viene modificato, l'utente che apporta le modifiche viene invitato a compilare il campo Registro, poiché si tratta di un campo obbligatorio quando il tipo di record Attività è configurato in modalità registro.

Per creare un appuntamento per più account contemporaneamente, utilizzare la procedura riportata di seguito.

### ***Per creare un appuntamento per più account contemporaneamente***

- 1 Se necessario, creare un elenco di account o filtrare un elenco esistente per visualizzare gli account per i quali si desidera creare un appuntamento.
- 2 Se sono presenti più di 25 record nell'elenco, portare a 25 il valore del campo Numero di richieste visualizzate in basso nella pagina Elenco clienti.
- 3 Nella pagina Elenco clienti, fare clic su Menu e selezionare Creazione di massa appuntamenti.
- 4 Nella pagina Creazione di massa appuntamenti account, aggiornare le informazioni per ciascun appuntamento come necessario.

I campi nella pagina Creazione di massa appuntamenti account mostrano i valori seguenti quando la pagina viene visualizzata:

- **Ora inizio.** La data e l'ora di inizio sono impostate sulla data di oggi alle ore 12:00 PM.
- **Ora fine.** La data e l'ora di fine sono impostate 60 minuti dopo la data e l'ora di inizio.
- **Oggetto.** Questo campo mostra la parola Appuntamento seguita dal nome dell'account.
- **Proprietario.** Questo campo mostra il nome dell'utente.
- **Nome account.** Questo campo mostra il nome dell'account.

- 5 Fare clic su Fine.

**NOTA:** se non è possibile creare un appuntamento per uno qualsiasi degli account elencati nella pagina Creazione di massa appuntamenti account, nessun appuntamento viene salvato e viene visualizzato un messaggio di errore.

- 6 Se si desidera creare un appuntamento per ulteriori account nell'elenco, visualizzare la pagina successiva dell'elenco e ripetere questa procedura come necessario.

Una volta creati gli appuntamenti, ciascun appuntamento è disponibile come elemento nella sezione di informazioni correlate Attività aperte nella pagina Dettaglio per l'account corrispondente. È possibile modificare l'appuntamento per aggiornare i dettagli dell'appuntamento con la stessa procedura utilizzata per la modifica degli altri appuntamenti.

## **Analisi delle prestazioni degli account**

Nella sezione Analisi cliente della Home page cliente vengono visualizzati un'analisi della distribuzione dei clienti e il fatturato chiuso. È possibile identificare i clienti con le prestazioni migliori e quelli con le prestazioni peggiori, nonché nuovi segmenti di mercato.

In questa sezione della Home page cliente sarà possibile posizionare il puntatore all'interno del diagramma per visualizzare informazioni specifiche, fare clic su un segmento per visualizzare un report dettagliato o modificare le categorie negli elenchi a discesa per visualizzare gli stessi dati da una prospettiva diversa.

## **Campi Account**

La pagina Modifica cliente consente di aggiungere un cliente o di aggiornare i dettagli relativi a un cliente esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di un cliente.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare i clienti nella pagina Elenco cliente e nella pagina Dettaglio cliente. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

I record cliente sono il fulcro della modalità di gestione e di visualizzazione dei dati. Di conseguenza, è consigliabile inserire la maggior quantità di informazioni possibili sui clienti. Alcune di queste informazioni, come ad esempio la regione o il settore merceologico, possono essere utilizzate nei report come metodo di classificazione delle informazioni. In modo simile, se si collega un record, come ad esempio un'opportunità, a un record cliente con i campi Regione o Settore merceologico compilati, queste opportunità possono essere classificate da questi valori.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave account</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Nome account                        | Nome del cliente. Per evitare record duplicati, assicurarsi di seguire le regole di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ubicazione                          | Tipo di struttura gestita dal cliente in questo luogo, ad esempio Sede centrale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Account primario                    | Azienda della quale il cliente è consociato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Sito Web                            | Indirizzo URL del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Informazioni vendite account</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tipo di account                     | <p>Relazione del cliente con l'azienda dell'utente, ad esempio Cliente potenziale, Cliente, Partner o Concorrente.</p> <p><b>Nota:</b> i clienti designati come Partner o Concorrente vengono visualizzati negli elenchi Tutti i concorrenti e Tutti i clienti partner disponibili nella home page Cliente.</p> <p>Sono anche inclusi nell'elenco dei clienti che è possibile collegare ad altri clienti od opportunità dalla pagina Cliente o Dettaglio opportunità. A questo punto, è possibile definire il ruolo esatto che il cliente riveste, come Rivenditore, Fornitore o Partner e tenere traccia delle informazioni relative al concorrente e al partner per ogni cliente e opportunità.</p> |
| Priorità                            | Priorità per il cliente, ad esempio Alta, Media o Bassa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Settore                             | <p>Tipo di settore in cui opera il cliente, ad esempio Produzione, Alta tecnologia, Servizi finanziari, Dettaglio, Automobilistico, Farmaceutico, Telecomunicazioni, Energia, Servizi o Altro.</p> <p>Se si desidera visualizzare informazioni sul report, ad esempio opportunità, per Settore, selezionare un Settore per il cliente e quindi collegare il record opportunità al cliente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Azienda pubblica                    | Indica che il cliente è un'azienda pubblica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Campo                                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Regione                                 | Regione in cui ricade il cliente nell'ambito della propria azienda. Se si desidera visualizzare informazioni sul report, ad esempio opportunità, per Regione, selezionare una Regione per il cliente e quindi collegare il record opportunità al cliente.                                          |
| Stato                                   | Lo stato dell'account. È possibile utilizzare questo campo per registrare uno stato per l'account. Per impostazione predefinita, vengono forniti diversi valori di esempio, ma l'amministratore dell'azienda può aggiungere o modificare i valori per soddisfare le esigenze aziendali.            |
| Data ultima visita                      | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                              |
| HIN                                     | HIN (Numero sanitario, Health Industry Number). Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                              |
| Tipo di influenza                       | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                              |
| Frequenza della visita                  | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                              |
| Campagna di origine                     | Campagna che ha generato il cliente. Se il cliente viene creato tramite il processo di conversione dei lead, questo campo viene automaticamente compilato dal campo Campagna nel record dei lead. Se il cliente viene creato da un utente, l'utente può immettere le informazioni in questo campo. |
| Fatturati annui                         | Importo del fatturato annuale dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Segmento di mercato                     | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                              |
| Potenziale di mercato                   | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                              |
| Fatturato dall'inizio dell'anno ad oggi | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                              |
| Quota di mercato                        | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                              |
| Riferimento                             | Indica che è possibile utilizzare il cliente come riferimento per il contatto di clienti potenziali o di funzionari commerciali.                                                                                                                                                                   |
| Riferimento dal                         | Data dalla quale il cliente diventa un riferimento.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Partner account                         | Indica che il cliente è un partner.                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Campo                                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero di medici                          | Numero di medici che operano presso una struttura sanitaria, ad esempio un ospedale o una clinica. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Percorso                                  | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Indirizzi di spedizione e di fatturazione | <p>La selezione della nazione determina le etichette per gli altri campi dell'indirizzo, in base al formato utilizzato nella nazione selezionata. È possibile che la schermata venga aggiornata per correggere i nomi dei campi.</p> <p>Se si aggiunge un contatto e lo si collega al cliente, l'indirizzo di fatturazione per il cliente viene trasmesso nella sezione relativa all'indirizzo del cliente per il contatto.</p> <p><b>NOTA:</b> se gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda, gli indirizzi di fatturazione e spedizione sono di sola lettura e i campi indirizzo vengono modificati per soddisfare i requisiti degli indirizzi condivisi. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere <a href="#">Indirizzi</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Proprietario                              | <p>L'alias del proprietario del record cliente.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente. Per riassegnare la proprietà di un record cliente, è necessario disporre del livello di accesso Lettura/Modifica per il record.</p> <p><b>NOTA:</b> se la proprietà di gruppo è abilitata per l'azienda, i membri del gruppo vengono cambiati automaticamente se il nuovo proprietario del cliente appartiene a un altro gruppo.</p> <p>Il valore nel campo Proprietario influenza i record inclusi nei report gestiti dall'utente o dai responsabili.</p> <p>È possibile condividere i record cliente con altri utenti tramite la pagina Team cliente. Per ulteriori informazioni sulla condivisione dei record con altri utenti, vedere <a href="#">Condivisione di record (team) (a pagina 152)</a>.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |
| Riassegna account                         | Indica che il cliente deve essere riassegnato. Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione dei clienti, la selezione di questo campo indica alla funzionalità di gestione assegnazioni di Oracle CRM On Demand di elaborare nuovamente il cliente per assegnarlo in base alle regole impostate. La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Campo       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a> .<br><br><b>NOTA:</b> il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e del carico di lavoro corrente del sistema. Nel caso dei clienti, il tempo di elaborazione è influenzato anche dal numero di membri del team e dal numero di contatti e opportunità associati al record. Il nome del proprietario cambia se il record viene riassegnato. |
| Territorio  | Territorio di appartenenza del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Descrizione | Informazioni aggiuntive sul cliente. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

■ [Gestione degli account \(a pagina 284\)](#)

## Contatti

Utilizzare le pagine Contatto per creare, aggiornare e tenere traccia dei contatti. I *contatti* sono persone con cui la propria azienda è in rapporti di affari o con cui intende intraprendere rapporti commerciali in futuro. Possono essere dipendenti di altre aziende, consulenti indipendenti, fornitori o conoscenze personali. In genere, un contatto è associato a un cliente e, spesso, un record di cliente include collegamenti a informazioni su vari contatti di una determinata azienda.

In Oracle CRM On Demand Financial Services Edition un contatto è spesso designato come cliente fisso per il supporto delle funzionalità specifiche di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. La designazione di un contatto come cliente fisso indica che si tratta di un contatto con il quale l'azienda mantiene una relazione a lungo termine in modo da poter monitorare le modifiche di situazione e identificare le opportunità per la vendita incrociata di prodotti aggiuntivi al cliente fisso.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

■ [Gestione dei contatti \(a pagina 307\)](#)

## Utilizzo della Home page contatti

La home page Contatti è il punto di partenza per la gestione dei contatti.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Contatti. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un contatto

È possibile creare un contatto facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei contatti visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi contatto \(a pagina 324\)](#).

### Utilizzo degli elenchi contatti

Nella sezione Elenchi contatti vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per contatti.

| Elenco contatti                       | Filtri                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i contatti                      | Nessun filtro disponibile. In questo elenco vengono visualizzati tutti i record visualizzabili dall'utente, indipendentemente dal proprietario.                                                                                     |
| Tutti i contatti cliente              | Contatti con il campo Tipo impostato su Cliente                                                                                                                                                                                     |
| Contatti preferiti                    | In questo elenco vengono visualizzati tutti i record Contatto aggiunti a record preferiti. Per informazioni sull'elenco dei contatti preferiti, vedere <a href="#">Informazioni sull'elenco Contatti preferiti (a pagina 315)</a> . |
| I miei contatti                       | Contatti nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.                                                                                                                                                                 |
| I miei contatti creati di recente     | Contatti nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati in base alla data di creazione                                                                                                                         |
| I miei contatti modificati di recente | Contatti nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati in base alla data di modifica                                                                                                                          |
| Contatti creati di recente            | Tutti i contatti, ordinati in base alla data di creazione.                                                                                                                                                                          |
| Contatti modificati di recente        | Tutti i contatti, ordinati in base alla data di modifica.                                                                                                                                                                           |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei contatti visualizzati di recente

Nella sezione I miei contatti visualizzati recentemente vengono mostrati i contatti visualizzati più di recente.

### Visualizzazione dei contatti preferiti

La sezione Contatti preferiti mostra i nomi di 10 contatti, al massimo, aggiunti ai propri record preferiti. L'ordine dei contatti presenti nella sezione Contatti preferiti è determinato dalla data di aggiunta dei contatti ai record preferiti e non dalla data di creazione dei record dei contatti. I contatti sono elencati in ordine decrescente in base alla data; il contatto aggiunto più di recente ai record preferiti si trova all'inizio dell'elenco. Dalla sezione Contatti preferiti è possibile aprire l'elenco completo dei contatti preferiti facendo clic su Mostra elenco completo. Per informazioni sull'elenco dei contatti preferiti, vedere [Informazioni sull'elenco Contatti preferiti \(a pagina 315\)](#).

### Utilizzo dei task contatti

Nella sezione relativa ai task correlati ai contatti aperti personali vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza e la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce:

freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda modifica i valori di visualizzazione predefiniti per il campo Priorità (ad esempio, dal valore predefinito di *1-Alto* a un valore di *Massimo*), Oracle CRM On Demand non visualizza frecce nel campo Priorità per gli elenchi di task a meno che l'amministratore non utilizzi i seguenti modelli: *1-etichetta*, *2-etichetta* o *3-etichetta*, dove *etichetta* corrisponde al nome che l'amministratore assegna alla priorità del task. In questo caso, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per *1-etichetta*, nessuna freccia per *2-etichetta*, una freccia rivolta verso il basso per *3-etichetta* e nessuna freccia per tutti gli altri valori di visualizzazione. Ad esempio, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per un valore di *1-Il mio massimo*, ma non visualizza frecce per un valore di *Il mio massimo*. Oracle CRM On Demand non visualizza frecce per alcun valore personalizzato che l'amministratore dell'azienda aggiunge all'elenco di selezione per il campo Priorità. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori predefiniti per gli elenchi di selezione, quali il campo Priorità, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione a pagina 1323](#).

- per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere il contatto al quale è associato il task, fare clic sul nome del contatto.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

### Utilizzo di report per analizzare i contatti

Nella home page Contatti è possibile vengano visualizzate una o più sezioni del report (che l'amministratore dell'azienda può specificare). Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Analisi contatto per cliente, che mostra i contatti in base ai criteri del cliente, ad esempio Regione, Regione/Provincia o Settore. Per informazioni sull'utilizzo della sezione Analisi contatto per cliente, vedere [Analisi dei contatti \(a pagina 319\)](#).

### Aggiunta di sezioni alla Home page contatti

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla Home page contatti, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page contatti.

#### Per aggiungere sezioni alla Home page contatti

- 1 Nella Home page contatti, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page contatti, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione dei contatti

Per gestire i contatti, effettuare i task descritti di seguito.

- [Importazione di contatti \(a pagina 308\)](#)
- [Importazione di file vCard \(a pagina 314\)](#)
- [Salvataggio dei contatti come file vCard \(a pagina 314\)](#)
- [Collegamento dei contatti a più clienti \(a pagina 316\)](#)
- [Come tenere traccia delle relazioni tra contatti \(a pagina 316\)](#)
- [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti e contatti \(a pagina 291\)](#)
- [Monitoraggio del fatturato in base ai contatti \(a pagina 317\)](#)

**Nota:** questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

■ [Aggiunta di referenze \(a pagina 318\)](#)

**Nota:** questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

■ [Come tenere traccia degli interessi del contatto \(a pagina 319\)](#)

**Nota:** questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

■ [Analisi dei contatti \(a pagina 319\)](#)

■ [Come tenere traccia degli orari migliori per chiamare \(a pagina 319\)](#)

**Nota:** questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

■ [Aggiunta di licenze di stato del contatto \(a pagina 320\)](#)

**Nota:** questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

■ [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#)

**Nota:** questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

■ [Blocco dei contatti \(a pagina 321\)](#)

■ [Invio di e-mail di marketing mediante Oracle Eloqua Engage \(a pagina 322\)](#)

Se il proprio ruolo utente comprende il privilegio Maps Integration, è inoltre possibile eseguire la procedura [Esecuzione di ricerche di prossimità \(a pagina 387\)](#).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

■ [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)

■ [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)

■ [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)

■ [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

■ [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#)

■ [Utilizzo di script di valutazione \(a pagina 175\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

■ [Informazioni sull'elenco Contatti preferiti \(a pagina 315\)](#)

■ [Visualizzazione di immagini nelle pagine Dettaglio dei record \(vedere \[Visualizzazione di immagini nelle pagine Dettaglio dei record\]\(#\) a pagina 75\)](#)

### Importazione di contatti

Un utente non amministratore può importare contemporaneamente fino a 2000 contatti da usare in Oracle CRM On Demand da un file .csv (valori separati da virgole).



Quando si importano i contatti è necessario specificare il modo in cui Oracle CRM On Demand dovrà gestire i record duplicati.

Nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione sono disponibili le utility riportate di seguito, che migliorano le funzioni di importazione ed esportazione di Oracle CRM On Demand.

- **Procedura di importazione.** Per ulteriori informazioni, vedere [Procedura di importazione \(a pagina 1933\)](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Per ulteriori informazioni, vedere [Utility client Oracle Data Loader On Demand \(a pagina 1944\)](#).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Per ulteriori informazioni, vedere [Utility client Oracle Migration Tool On Demand \(a pagina 1950\)](#).
- **Oracle Web Services.** Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione di Web Services \(a pagina 1945\)](#).

Per ulteriori informazioni sulla scelta del metodo di importazione appropriato, vedere l'ID articolo 1801156.1 su My Oracle Support. Per ulteriori informazioni sull'impostazione e l'esportazione in Oracle CRM On Demand, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione \(a pagina 1701\)](#).

È inoltre possibile importare singoli contatti mediante l'importazione di file vCard. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sui file vCard \(a pagina 312\)](#).

**NOTA:** gli amministratori delle aziende possono importare contemporaneamente fino a 30.000 record di contatto, con una dimensione file massima di 20 MB.

#### Procedure preliminari.

- Se molti dipendenti dell'azienda importano contatti, coordinare le procedure d'importazione in modo da ridurre al minimo la duplicazione dei record.
- Preparare il file per l'importazione per accertarsi di acquisire tutti i dati nel file. Il file di dati deve includere, come requisito minimo, tutti i campi obbligatori. L'amministratore può inoltre configurare un campo in modo da renderlo obbligatorio in modo condizionale, ovvero il campo non è obbligatorio per impostazione predefinita ma lo diventa se i dati presenti in altri campi del record soddisfano determinati criteri. Se un campo diventa obbligatorio poiché è stata soddisfatta la condizione definita per tale campo e se il file di importazione non include un valore per il campo obbligatorio in modo condizionale, il record viene rifiutato. Per determinare se sono configurati campi obbligatori in modo condizionale per il tipo di record Contatto, rivolgersi all'amministratore.

**ATTENZIONE:** non è possibile annullare l'importazione dei record o effettuarne l'eliminazione di massa. Si consiglia pertanto di sperimentare la procedura di importazione con un file contenente 5-10 record per evitare di effettuare il cleanup dei dati in seguito. Se l'azienda importa grandi quantità di record, partecipare a una sessione di formazione sull'importazione dei dati. Per informazioni su queste risorse, fare clic sul collegamento globale [Formazione e supporto nella parte superiore di ciascuna pagina di Oracle CRM On Demand](#).

#### Per importare i contatti

- 1 Fare clic sulla scheda Contatti.
- 2 Nella barra del titolo Contatti modificati di recente fare clic su Importa.

**NOTA:** se la sezione Contatti modificati di recente non è visualizzata nella home page contatti, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina, quindi aggiungere questa sezione al layout di pagina.

- 3 Nella sezione Strumenti di importazione ed esportazione personali della pagina Strumenti dati e integrazione fare clic su Importa contatti.

Viene avviata la procedura di importazione.

- 4 Nel Passo 1 della procedura di importazione, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- a Selezionare le modalità di identificazione dei record corrispondenti che si desidera vengano utilizzate dalla procedura di importazione.

La procedura di importazione utilizza un ID univoco esterno, ovvero un campo ID esterno univoco importato da un altro sistema. La procedura di importazione utilizza inoltre campi predefiniti di Oracle CRM On Demand.

Per informazioni sulla definizione della modalità di duplicazione dei record, vedere [Informazioni su duplicati di record e ID esterni \(a pagina 1727\)](#).

- b** Selezionare l'operazione che dovrà essere eseguita dalla procedura di importazione in seguito all'individuazione di un identificativo di record univoco duplicato in Oracle CRM On Demand. Selezionare le operazioni che la procedura guidata di importazione deve effettuare nel caso in cui individui un identificatore di record univoco duplicato in CRM On Demand. È possibile scegliere di non importare i record duplicati, di sovrascrivere i record esistenti o di creare record aggiuntivi.
- c** Selezionare l'azione che dovrà essere eseguita dalla procedura di importazione se l'identificativo univoco del record importato non corrisponde a un record esistente in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se si sceglie di sovrascrivere i record e di non creare un nuovo record nell'opzione precedente, il record viene aggiornato.

- d** Decidere se la procedura di importazione deve creare un nuovo record per le associazioni (record correlati) mancanti nel file di dati.
- e** Selezionare il formato di data e ora utilizzato nel file CSV.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#).
- f** Verificare che la selezione di codifica del file sia Occidentale.

**NOTA:** modificare questa impostazione solo se si è sicuri che venga utilizzato un altro metodo di codifica. L'opzione predefinita, Occidentale, si applica alla maggior parte dei sistemi di codifica in Europa e in Nord America.

- g** Nell'elenco a discesa di registrazione degli errori selezionare cosa si desidera venga registrato da Oracle CRM On Demand: Tutti i messaggi, Errori e avvertenze oppure Solo errori.
- h** Selezionare il tipo di delimitatore CSV utilizzato nel file: virgola o punto e virgola.
- i** Selezionare la casella di controllo se si desidera elaborare i record dei file di dati in modo sequenziale.

**NOTA:** la scelta di elaborare i file di dati in modo sequenziale garantisce che, quando viene inviata una richiesta di importazione, le richieste di importazione figlio vengano elaborate sempre in sequenza. Garantisce anche il mantenimento delle dipendenze dei file CSV.

- j** Selezionare la casella di controllo Consenti notifica e-mail se si desidera che venga inviata una notifica e-mail al termine del processo di importazione. Questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita.

**5** Nel Passo 2 della procedura di importazione, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- a** Seguire le istruzioni per la convalida del file, se necessario.
- b** Selezionare un file di mappatura del campo, se disponibile.

I file di mappatura del campo (.map) contengono gli accoppiamenti di campi nel file CSV con campi Oracle CRM On Demand esistenti. Dopo aver eseguito un'importazione, il sistema invia una e-mail contenente il file .map con lo schema di mappatura recente. Salvarlo nel computer per riutilizzarlo durante le importazioni successive.

**6** Nel Passo 3 della procedura di importazione mappare i campi del file ai campi di Oracle CRM On Demand. È necessario mappare, come requisito minimo, tutti i campi obbligatori alle intestazioni di colonna nel file CSV. La procedura di importazione elenca le intestazioni di colonna del file CSV di importazione accanto un elenco che mostra tutti i campi nell'area corrispondente in Oracle CRM On Demand, compresi i campi personalizzati aggiunti.

Se il campo indirizzo necessario non viene visualizzato nell'elenco a discesa, selezionare quello corrispondente in questa tabella.

| Per filtrare l'elenco in base a questo campo                                                                    | Selezionare questo campo dall'elenco a discesa |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Numero civico<br>Indirizzo 1<br>Chome                                                                           | Numero/via                                     |
| Ku                                                                                                              | Indirizzo 2                                    |
| Piano<br>Distretto                                                                                              | Indirizzo 3                                    |
| Shi/Gun                                                                                                         | Città                                          |
| Colonia/Sezione<br>Codice CEDEX<br>Indirizzo 4<br>URB<br>Area urbana                                            | Casella postale/Codice smistamento             |
| Stato MEX<br>Stato BRA<br>Comune<br>Parte del territorio<br>Isola<br>Prefettura<br>Regione<br>Emirato<br>Oblast | Provincia                                      |
| Codice isola<br>Boite Postale<br>Codigo Postal                                                                  | CAP/Codice postale                             |

Se si seleziona un file .map, verificare che la mappatura dei campi avvenga correttamente. Potrebbe essere necessario mappare i campi personalizzati creati dopo aver eseguito l'importazione precedente.

Per informazioni sugli ID esterni, vedere [Informazioni su duplicati di record e ID esterni \(a pagina 1727\)](#).

**ATTENZIONE:** se è stato selezionato il file errato da importare, fare clic su Annulla per modificare le selezioni. A questo punto, se si utilizza il pulsante Indietro, il contenuto della cache non viene cancellato, quindi il file di importazione selezionato in origine viene visualizzato nel passo di mappatura del campo.

**ATTENZIONE:** l'ID esterno univoco e l'ID esterno responsabile sono campi chiave che vengono utilizzati per associare i contatti ai relativi record del responsabile. Se questi campi non vengono mappati, il record del responsabile verrà associato ai contatti utilizzando i campi Nome contatto e Responsabile. Quando si utilizzano tali campi per eseguire questa associazione, i record del file di dati saranno soggetti a un ordinamento delle dipendenze più rigoroso.

- 7 Nel Passo 4 della procedura di importazione seguire le istruzioni visualizzate allo schermo, se necessario.
- 8 Nel Passo 5 della procedura di importazione fare clic su Fine.

**Per visualizzare la coda per le richieste d'importazione**

- 1 Fare clic sulla scheda Contatti.
  - 2 Nella barra del titolo Contatti modificati di recente, fare clic sul pulsante Importa.
  - 3 Nella pagina Strumenti dati e integrazione, fare clic sul collegamento Coda richiesta di importazione.
- Viene visualizzata la pagina Coda richiesta di importazione contenente informazioni sulle richieste, incluso il tempo previsto per il completamento.
- Nella tabella riportata di seguito viene descritto lo stato di importazione.

| Stato                 | Descrizione                                                                       |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Completato            | L'importazione è stata completata senza errori.                                   |
| Completato con errori | L'importazione è stata completata ma si sono verificati errori con alcuni record. |
| Non riuscito          | L'importazione è stata completata ma non è stato importato alcun record.          |
| Errore                | L'importazione non è stata completata a causa di un errore.                       |

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni sull'importazione dei record.

| Informazioni sull'importazione dei record | Descrizione                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N. inviati                                | Il numero di record contenuti nel file CSV.                                                                                                               |
| N. elaborati                              | Il numero di record attualmente elaborati dal modulo di importazione. Questo campo viene elaborato ogni 20 secondi o impostato da un processo di sistema. |
| N. importati correttamente                | Il numero di record importati senza errori.                                                                                                               |
| N. importati parzialmente                 | Il numero di record importati. Non tutti i record sono stati importati.                                                                                   |
| N. non importati                          | Il numero di record non importati.                                                                                                                        |

## Informazioni sui file vCard

Per *vCard* si intende un biglietto da visita virtuale che consente agli utenti di scambiare le informazioni dei contatti, ad esempio nomi, indirizzi, numeri di telefono, indirizzi e-mail, indirizzi di siti Web e fotografie. I file vCard vengono spesso allegati ai messaggi e-mail per consentire ai destinatari di aggiungere rapidamente le informazioni dei contatti alle proprie rubriche personali. L'estensione dei file vCard è .vcf.

In Oracle CRM On Demand è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Importare un file vCard e salvare le informazioni che vi sono contenute come nuovo record contatto. Per ulteriori informazioni, vedere [Importazione di file vCard \(a pagina 314\)](#).
- Salvare un record contatto esistente in Oracle CRM On Demand come file vCard. Per ulteriori informazioni, vedere [Salvataggio dei contatti come file vCard \(a pagina 314\)](#).

Quando si importa un file vCard in Oracle CRM On Demand oppure quando si salva un record contatto di Oracle CRM On Demand come file vCard, alcuni dati dei dettagli del contatto vengono mappati in modo da essere visualizzati correttamente sia in vCard che nella pagina dei dettagli del contatto Oracle CRM On Demand.

La tabella riportata di seguito mostra le mappature tra i campi del tipo di record Contatto in Oracle CRM On Demand e le proprietà vCard.

| Campo Contatto di Oracle CRM On Demand         | Proprietà vCard | Parametri proprietà vCard |
|------------------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Cognome<br>Nome<br>Secondo nome<br>Sig./Sig.ra | N               | Nessuno                   |
| Nome<br>Cognome                                | FN              | Nessuno                   |
| N. telefono ufficio                            | TEL             | TYPE=voice,work           |
| N. telefono casa                               | TEL             | TYPE=voice,home           |
| N. cell.                                       | TEL             | TYPE=cell                 |
| N. fax ufficio                                 | TEL             | TYPE=fax,work             |
| E-mail                                         | EMAIL           | TYPE=internet             |
| Qualifica                                      | TITLE           | Nessuno                   |
| Campi Indirizzo del contatto                   | ADR             | TYPE=work                 |
| Foto del contatto                              | PHOTO           | TYPE;ENCODING             |
| Nome account e Reparto                         | ORG             | Nessuno                   |
| Descrizione                                    | NOTE            | Nessuno                   |
| Responsabile                                   | X-MS-MANAGER    | Nessuno                   |
| Nome assistente                                | X-MS-ASSISTANT  | Nessuno                   |

#### Considerazioni sull'importazione dei file vCard in Oracle CRM On Demand

Durante l'importazione dei file vCard in Oracle CRM On Demand, tenere presenti le considerazioni seguenti.

- Se il valore di una proprietà vCard supera la lunghezza di campo supportata da Oracle CRM On Demand, il valore viene troncato nel record contatto in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulle

lunghezze dei campi di Oracle CRM On Demand, vedere [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#).

- È possibile importare solo le proprietà vCard supportate da Oracle CRM On Demand.
- Se il file vCard contiene più contatti, solo il primo contatto del file vCard verrà importato in Oracle CRM On Demand.
- Non è possibile importare un'immagine di contatto in Oracle CRM On Demand mediante i file vCard.
- Se il campo dei dettagli corrispondente di un contatto per una proprietà vCard è di sola lettura in Oracle CRM On Demand, non è possibile importare la proprietà vCard.
- Se sono stati impostati indirizzi condivisi per l'azienda, i campi indirizzo saranno di sola lettura in Oracle CRM On Demand e le proprietà di indirizzo presenti nel file vCard non verranno importate in Oracle CRM On Demand.
- Una proprietà di un file vCard può essere importata solo se il campo corrispondente fa parte del layout di pagina in Oracle CRM On Demand.
- È possibile importare solo i file con estensione .vcf in Oracle CRM On Demand.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sui file vCard \(a pagina 312\)](#)
- [Importazione di file vCard \(a pagina 314\)](#)
- [Salvataggio dei contatti come file vCard \(a pagina 314\)](#)

### Importazione di file vCard

Questo argomento descrive come importare un contatto in Oracle CRM On Demand mediante l'importazione di un file vCard dal computer.

**NOTA:** è possibile importare solo i file con estensione .vcf in Oracle CRM On Demand.

***Per importare un file vCard, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Nella home page Contatto o in una pagina Dettagli del contatto o Elenco qualsiasi, fare clic su Importa vCard.
- 2 Nella pagina Importa vCard fare clic su Sfoglia per individuare il file vCard che si desidera importare in Oracle CRM On Demand, quindi selezionare il file.
- 3 Fare clic su Importa vCard.  
Viene visualizzata una nuova pagina Dettagli del contatto, che contiene i dettagli del contatto acquisiti dal file vCard.
- 4 Fare clic su Salva.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sui file vCard \(a pagina 312\)](#)
- [Considerazioni sull'importazione dei file vCard in Oracle CRM On Demand \(a pagina 313\)](#)
- [Salvataggio dei contatti come file vCard \(a pagina 314\)](#)

### Salvataggio dei contatti come file vCard

Questo argomento descrive come salvare un contatto di Oracle CRM On Demand come file vCard.

***Per salvare un contatto come file vCard, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Selezionare il contatto che si desidera salvare come file vCard.  
Per informazioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli del contatto, fare clic sul pulsante Salva come vCard nella barra del titolo.  
A seconda delle impostazioni del browser in uso, potrebbe essere richiesto di specificare la posizione in cui si desidera salvare il file vCard.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sui file vCard \(a pagina 312\)](#)
- [Considerazioni sull'importazione dei file vCard in Oracle CRM On Demand \(a pagina 313\)](#)
- [Importazione di file vCard \(a pagina 314\)](#)

### Informazioni sull'elenco Contatti preferiti

L'elenco Contatti preferiti è un sottoinsieme dell'elenco Record preferiti. Mostra solo i record contatto aggiunti dall'utente ai record preferiti. A seconda dell'impostazione dell'azienda e del proprio ruolo, l'elenco Contatti preferiti potrebbe essere disponibile nei punti seguenti in Oracle CRM On Demand:

- Sezione Elenchi contatti della home page Contatti.

**NOTA:** se l'elenco Contatti preferiti non è disponibile per impostazione predefinita nella sezione Elenchi contatti della home page Contatti, è possibile aggiungerlo all'insieme degli elenchi visualizzati nella sezione Elenchi contatti. Per informazioni sulla modifica degli insiemi di elenchi, vedere [Modifica degli insiemi di elenchi per i tipi di record \(a pagina 147\)](#).

- Insieme di elenchi nella finestra di ricerca in cui si cercano i contatti.
- Sezione Contatti preferiti della home page Contatti o della home page personale.

La sezione Contatti preferiti mostra i nomi di 10 contatti, al massimo, aggiunti ai propri record preferiti. L'ordine dei contatti presenti nella sezione Contatti preferiti è determinato dalla data di aggiunta dei contatti ai record preferiti e non dalla data di creazione dei record dei contatti. I contatti sono elencati in ordine decrescente in base alla data; il contatto aggiunto più di recente ai record preferiti si trova all'inizio dell'elenco. Dalla sezione Contatti preferiti è possibile aprire l'elenco completo dei contatti preferiti facendo clic su Mostra elenco completo.

**NOTA:** l'amministratore determina se la sezione Contatti preferiti è disponibile per la visualizzazione nella home page Contatti, nella home page personale o in entrambe queste home page. Se la sezione Contatti preferiti non è già visualizzata nella home page Contatti o nella home page personale, è possibile aggiungerla alla home page. Per informazioni sulla personalizzazione delle home page, vedere [Modifica dei layout delle home page \(a pagina 804\)](#).

Quando si apre l'elenco Contatti preferiti nella pagina dell'elenco Contatti preferiti, l'elenco mostra i nomi dei contatti preferiti dell'utente e le date di aggiunta dei contatti ai record preferiti. Per impostazione predefinita, l'elenco viene ordinato in base alla data di aggiunta dei contatti ai record preferiti; il contatto aggiunto più di recente ai record preferiti si trova all'inizio dell'elenco. È possibile modificare il criterio di ordinamento dell'elenco e cercare i record nell'elenco, ma non è possibile visualizzare campi aggiuntivi nell'elenco o aggiungere altri campi come criteri per il filtro dell'elenco.

Qualsiasi contatto aggiunto ai record preferiti viene visualizzato sia nell'elenco Record preferiti che nell'elenco Contatti preferiti. L'elenco Record preferiti non può contenere più di 100 record. Se l'elenco Record preferiti contiene già 100 record e si aggiunge un nuovo record ai record preferiti, il record che è rimasto più a lungo nell'elenco viene eliminato per consentire l'aggiunta del nuovo record. Se il record eliminato dall'elenco Record preferiti è un contatto, il contatto non verrà più visualizzato nell'elenco Record preferiti o Contatti preferiti, anche se l'elenco Contatti preferiti contiene meno di 100 record.

Nella tabella seguente vengono descritti i task che è possibile eseguire nella pagina dell'elenco Contatti preferiti.

| Operazione                                                                                                           | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aggiungere un nuovo contatto                                                                                         | Fare clic su Nuovo.<br><br><b>NOTA:</b> quando si crea un contatto dalla pagina Contatti preferiti, il nuovo contatto non viene aggiunto in modo automatico all'elenco Contatti preferiti. Se si desidera aggiungere il nuovo contatto all'elenco Contatti preferiti, è necessario fare clic sull'icona Aggiungi ai preferiti nella pagina Dettaglio del nuovo contatto. |
| Filtrare l'elenco                                                                                                    | Usare i controlli Ricerca alfabetica e i campi filtro rapido per filtrare l'elenco e facilitare la ricerca del record desiderato. Per informazioni sull'uso dei controlli Ricerca alfabetica e dei campi filtro rapido, vedere <a href="#">Filtro di elenchi (a pagina 141)</a> .                                                                                        |
| Ordinare l'elenco Contatti preferiti                                                                                 | Fare clic su un'intestazione di colonna nell'elenco. Per impostazione predefinita, l'elenco viene ordinato in base alla data di aggiunta dei contatti ai record preferiti; il contatto aggiunto più di recente ai record preferiti si trova all'inizio dell'elenco.                                                                                                      |
| Rimuovere un record dall'elenco Contatti preferiti                                                                   | Nella riga relativa al record da eliminare, fare clic sul collegamento Rimuovi. Quando si rimuove un contatto dall'elenco Contatti preferiti, il contatto viene rimosso anche dall'elenco Record preferiti, ma non viene eliminato da Oracle CRM On Demand.                                                                                                              |
| Visualizzare i dettagli di un contatto preferito                                                                     | Fare clic sul nome del contatto per visualizzare la pagina Dettagli del contatto rispettiva.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Modificare l'insieme di elenchi visualizzato nella home page dei record e negli elenchi di selezione degli elenchi.. | Per informazioni sulla modifica degli insiemi di elenchi, vedere <a href="#">Modifica degli insiemi di elenchi per i tipi di record (a pagina 147)</a> .                                                                                                                                                                                                                 |

## Collegamento dei contatti a più clienti

È possibile collegare un contatto a più clienti. Per eseguire questo task, è necessario che il layout della pagina Dettaglio contatto includa le informazioni correlate Account. Per ulteriori informazioni su come modificare il layout della pagina, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio \(a pagina 795\)](#).

Per ulteriori informazioni sul collegamento dei record, vedere [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#).

## Come tenere traccia delle relazioni tra contatti

Se si vuole tenere traccia delle relazioni tra contatti, memorizzare le informazioni nelle pagine Relazioni del contatto. Ad esempio, si potrebbe tenere traccia delle relazioni più influenti (personali, commerciali o di settore) per un determinato contatto.

A questo scopo, collegare il contatto le cui relazioni si desidera controllare al record contatto. È possibile collegare tutti i contatti che si desidera. Poi definire le relazioni e aggiungere qualsiasi informazione pertinente.

**NOTA:** la funzione che consente di tenere traccia delle relazioni non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile nell'azienda.



**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono creare campi personalizzati per memorizzare informazioni aggiuntive sulle relazioni tra i contatti e aggiungere i campi creati al layout della pagina di modifica delle relazioni tra contatti. Gli utenti che dispongono dell'accesso ai record delle relazioni tra contatti potranno quindi visualizzare e aggiornare le informazioni nei campi personalizzati.

**Procedure preliminari.** Creare un record di contatto per ogni persona da collegare al contatto.

### ***Per tenere traccia delle relazioni tra contatti***

**1** Selezionare il contatto.

Per istruzioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

**2** Dalla pagina Dettaglio del contatto, scorrere fino alla sezione Relazioni del contatto ed eseguire una delle operazioni descritte di seguito.

- Per collegare un contatto, fare clic su **Aggiungi**.
- Per aggiornare le informazioni, fare clic sul collegamento **Modifica** nella riga della relazione contatto esistente.

**3** Nella pagina di modifica della relazione contatto, immettere le informazioni necessarie.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti alcuni campi per tenere traccia delle relazioni tra contatti.

| Campo              | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatto correlato | Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il contatto per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                                                                                                                                    |
| Ruolo              | Selezionare un'opzione che definisce la relazione tra i contatti.<br><br>I valori predefiniti sono: Nessuno specificato, Figlio, Avvocato, Coniuge, Contabile, Assistente, Investitore, Banca, Vivo con, Subordinato, Superiore, Associato conosciuto, Concorrente, Parente o Agente. L'amministratore dell'azienda può modificare o aggiungere valori all'elenco a discesa.         |
| Ruolo inverso      | Selezionare un'opzione che definisce la relazione inversa tra i contatti.<br><br>I valori predefiniti sono: Nessuno specificato, Figlio, Avvocato, Coniuge, Contabile, Assistente, Investitore, Banca, Vivo con, Subordinato, Superiore, Associato conosciuto, Concorrente, Parente o Agente. L'amministratore dell'azienda può modificare o aggiungere valori all'elenco a discesa. |
| Data di inizio     | La data predefinita è quella odierna. È possibile utilizzare questo campo per registrare la data di inizio della relazione tra i contatti.                                                                                                                                                                                                                                           |
| Data di fine       | Utilizzare questo campo per registrare la data di scadenza della relazione tra i contatti.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

### **Monitoraggio del fatturato in base ai contatti**

È possibile tenere traccia delle informazioni sul fatturato di ogni contatto per permettere all'azienda di basare le previsioni sul fatturato dei contatti. A questo scopo, è possibile aggiungere ai contatti record sul fatturato.

**NOTA:** la funzione che consente di tenere traccia del fatturato non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile nell'azienda.

In questo modo è possibile:

- tenere traccia di prodotti, categorie di prodotto o fatturati previsti per ogni contatto;
- basare le previsioni dell'azienda sul fatturato del contatto.

Se l'azienda basa le previsioni sui contatti, vengono inclusi solo i record che rispettano i criteri specificati.

- Il record del fatturato per il contatto deve avere uno stato Aperto, In sospeso o Chiuso.
- Il campo Previsione per il record del fatturato del contatto deve essere selezionato.
- Il record del fatturato non può essere collegato a un'opportunità.

**Procedure preliminari.** L'azienda deve informare l'utente del metodo di previsione che intende utilizzare. Le aziende possono prevedere il fatturato in base a opportunità, prodotto opportunità, cliente o fatturato del contatto o quantità del prodotto, ma solo su uno di questi aspetti. Il metodo di previsione dell'azienda determina quali campi è necessario compilare quando si aggiungono record di fatturato ai contatti.

#### ***Per aggiungere un fatturato ai contatti***

- 1 Selezionare il contatto.  
Per istruzioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Dalla pagina Dettaglio del contatto, scorrere fino alla sezione Fatturato ed eseguire una delle operazioni descritte di seguito.
  - Per collegare un record di fatturato, fare clic su Aggiungi.
  - Per aggiornare le informazioni sul fatturato, fare clic sul collegamento Modifica accanto al record di fatturato esistente.
- 3 Nella pagina Modifica fatturato, completare i campi Fatturato (vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai clienti \(a pagina 297\)](#)).

**NOTA:** se l'azienda non basa le previsioni sul fatturato dei contatti, si consiglia di lasciare deselezionata la casella di controllo Previsione nella pagina Fatturato.

- 4 Salvare il record.

#### **Aggiunta di referenze**

È possibile aggiungere referenze al record di contatto. Quando si crea una nuova referenza, il record viene salvato come un nuovo record di lead.

**NOTA:** la funzione referenze non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile nell'azienda.

#### ***Per aggiungere una referenza***

- 1 Selezionare il contatto.  
Per istruzioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Contatto, scorrere fino alla sezione appropriata, quindi fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina Modifica referenza, immettere le informazioni necessarie.
- 4 Salvare il record.  
Per impostazione predefinita, la nuova referenza mostra lo stato In fase di qualifica.

## Come tenere traccia degli interessi del contatto

È possibile tenere traccia di prodotti, servizi o hobby a cui il contatto è interessato, ad esempio fondi comuni o golf.

**NOTA:** la funzione degli interessi del contatto non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

### Per tenere traccia degli interessi del contatto

- 1 Selezionare il contatto.  
Per istruzioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Contatto, scorrere fino alla sezione Interessi contatto, quindi fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina Interessi contatto, immettere le informazioni necessarie.
- 4 Salvare il record.

## Analisi dei contatti

Nella sezione Analisi contatto per cliente viene visualizzato un diagramma che consente agli utenti di analizzare il numero totale di contatti per criterio cliente, ad esempio Regione, Regione/Provincia o Settore. Con queste informazioni gli utenti possono tenere sotto controllo la distribuzione dei contatti e identificare le aree con maggiori opportunità o debolezze.

In questa sezione della Home page contatti sarà possibile posizionare il puntatore all'interno del diagramma per visualizzare informazioni specifiche, fare clic su un segmento per visualizzare un report dettagliato o modificare le categorie nell'elenco a discesa per visualizzare gli stessi dati da una prospettiva diversa.

## Come tenere traccia degli orari migliori per chiamare

Per registrare e tenere traccia dell'orario migliore per chiamare un contatto (di solito un medico generico o un altro fornitore di servizi sanitari), completare la procedura seguente per l'aggiunta dell'orario migliore per chiamare. La creazione di questo record consente di tenere traccia dell'orario in cui un contatto è disponibile presso un determinato indirizzo.

Un record di contatto può contenere zero o più orari migliori di contatto per le visite, nonché più indirizzi, ciascuno dei quali può contenere zero o più orari migliori di contatto per le visite. Una visita di contatto deve avere almeno un indirizzo selezionato e le informazioni relative agli orari migliori di contatto per le visite devono essere disponibili e visualizzate ai funzionari commerciali per tale contatto all'indirizzo selezionato.

**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Orari migliori contatto alla pagina dei dettagli del contatto o alla pagina dei dettagli della visita del contatto. Per informazioni sulla personalizzazione dei layout delle pagine Dettagli, vedere [Changing Your Detail Page Layout](#) (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio a pagina 795](#)). Se la sezione Orari migliori contatto non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, contattare l'amministratore dell'azienda.

**NOTA:** la funzionalità Orari migliori contatto è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Per tenere traccia dell'orario migliore per chiamare

- 1 Nella pagina Dettaglio contatto, scorrere fino alla sezione Orari migliori contatto, quindi fare clic su Nuovo.
- 2 Completare i campi descritti nella tabella riportata di seguito.

| Campo      | Descrizione                                                                                                                         |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Giorno     | Il giorno programmato della chiamata, ad esempio Lunedì. Utilizzare l'elenco di selezione per selezionare un giorno. (Obbligatorio) |
| Ora inizio | L'ora di inizio programmata per la chiamata, ad esempio le 11,00. (Campo obbligatorio).                                             |
| Ora fine   | L'ora di fine programmata per la chiamata, ad esempio le 13,00. (Obbligatorio)                                                      |
| Commenti   | Una descrizione della chiamata.                                                                                                     |
| Indirizzo  | L'indirizzo del contatto. Utilizzare il selettore di ricerca per scegliere l'indirizzo. (Obbligatorio)                              |

### 3 Salvare il record.

Quando vengono create le ore di visita più adeguate per il contatto, Oracle CRM On Demand aggiunge tale informazione anche alla sezione Orari migliori contatto nella pagina dei dettagli della visita per il contatto. È possibile tracciare, ma non creare, un record delle ore di visita più adeguate nella pagina Dettagli visita contatto.

### 4 Per aggiornare i campi relativi alle ore di visita più adeguate, fare clic su Modifica associato al record delle ore di visita più adeguate nella pagina Dettaglio contatto.

È possibile visualizzare i dettagli relativi alle ore di visita più adeguate facendo clic nel campo Giorno in qualsiasi record nella sezione Orari migliori contatto della pagina Dettaglio contatto.

## Aggiunta di licenze di stato del contatto

Una licenza per esercitare la professione medica è utilizzata per convalidare firme per campioni lasciati da un funzionario commerciale (ad esempio un funzionario commerciale farmaceutico) a un contatto (ad esempio un medico generico). Un medico generico deve disporre di una licenza per l'esercizio della professione medica valida per lo stato in cui il medico generico esercita la sua professione. Un *record di licenza di stato del contatto* acquisisce le informazioni sulla licenza per il contatto, di solito un medico generico.

Per aggiungere un record di licenza di stato per un contatto, completare la procedura riportata di seguito.

**NOTA:** se non si visualizza la sezione Licenza stato contatto correlata all'elemento nella pagina di dettaglio di Contatto, aggiungere la sezione correlata all'elemento come descritto in Personalizzazione di layout di elementi correlati (vedere [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#) a pagina 1327) o contattare l'amministratore dell'azienda. Questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Per aggiungere una licenza di stato del contatto

- 1 Nella pagina di dettaglio di Contatto, scorrere fino alla sezione Licenza stato contatto e fare clic su Nuovo.
- 2 Completare i campi nella tabella seguente e salvare il record.

| Campo          | Descrizione                                                                                                                                                                   |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatto       | Il contatto per questo record di licenza di stato, di solito un medico generico o un rappresentante farmaceutico. Utilizzare il Selettore Registro per scegliere un contatto. |
| Numero licenza | Il numero della licenza per il contatto, ad esempio PS4231732. (Obbligatorio).                                                                                                |

| Campo            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato            | Lo stato o la giurisdizione statunitense associata al numero di licenza. Utilizzare l'elenco di selezione per selezionare lo stato, ad esempio <i>NJ</i> per il New Jersey.<br><br><b>NOTA:</b> se la giurisdizione dell'utente si trova al di fuori degli Stati Uniti, questo campo non è obbligatorio. |
| Data di scadenza | La data di scadenza della licenza (MM/GG/AAAA), ad esempio 10/31/2009. Fare clic sull'icona del calendario per selezionare la data di scadenza.                                                                                                                                                          |
| Stato            | Lo stato della licenza (Attivo o Inattivo). Per scegliere lo stato usare l'elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                          |

## Informazioni sui contatti bloccati

Se l'azienda desidera impedire a un contatto di ricevere informazioni, campioni o articoli promozionali per tutti i prodotti, l'amministratore dell'azienda può bloccare il contatto. Quando viene bloccato un contatto, si riceve un messaggio di errore quando si tenta di eseguire una delle azioni riportate di seguito.

- Creare una nuova visita del contatto per il contatto
- Inviare un record della visita del contatto per il contatto  
Una visita del contatto può essere pianificata o in corso prima che il contatto venga bloccato. Se il contatto viene bloccato prima dell'invio della visita del contatto, la visita non può essere inviata.
- Aggiungere il contatto come partecipante per una visita dell'account
- Inviare un record della visita dell'account esistente se il contatto bloccato è il contatto primario per la visita dell'account  
Una visita dell'account può essere pianificata o in corso prima che il contatto primario per la visita venga bloccato. Se il contatto primario viene bloccato prima dell'invio della visita dell'account, è possibile inviare il record della visita dell'account solo se si specifica un contatto primario alternativo, non bloccato, per la visita.

Per informazioni sul blocco dei contatti, vedere [Blocco dei contatti \(a pagina 321\)](#).

## Blocco dei contatti

Un contatto viene bloccato selezionando un valore nel campo Codice motivo blocco nel record del contatto. Per impostazione predefinita, per il campo vengono forniti i valori riportati di seguito, tuttavia l'azienda può aggiungere dei valori personalizzati.

- **Aziendale.** Il contatto è bloccato e non può ricevere informazioni sul prodotto e campioni di prodotto a causa di una decisione aziendale ad alto livello.
- **Non vedere.** Il contatto è bloccato e non può ricevere informazioni sul prodotto e campioni di prodotto a causa di una decisione aziendale che limita la visibilità del contatto su tutti gli insiemi di prodotti.
- **Non spedire.** Il contatto è bloccato e non può ricevere informazioni sul prodotto e campioni di prodotto a causa di una decisione aziendale che non consente l'invio di alcun prodotto al medico.
- **HR.** Il contatto è bloccato e non può ricevere informazioni sul prodotto e campioni di prodotto a causa di una decisione di Risorse Umane che non consente la condivisione di alcun prodotto con il medico.
- **Legale.** Il contatto è bloccato e non può ricevere informazioni sul prodotto e campioni di prodotto a causa di una revisione legale del contatto.

Per informazioni sull'aggiunta di valori personalizzati a un campo, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#). Per informazioni su quanto accade quando viene bloccato un contatto, vedere [Informazioni sui contatti bloccati \(a pagina 321\)](#).

**Procedure preliminari.** Il campo Codice motivo blocco deve essere presente nel layout della pagina Dettagli del contatto per il proprio ruolo. Per informazioni sull'aggiunta di campi ai layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#) e Specificazione dei layout di pagina dinamici (vedere [Specifiche dei layout di pagina dinamici](#) a pagina 1382).

***Per bloccare un contatto, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Selezionare il contatto che si desidera bloccare.  
Per informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli del contatto, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica contatto, nel campo Codice motivo blocco, selezionare il codice appropriato.
- 4 Salvare le modifiche.

### **Informazioni sui prodotti bloccati per i contatti**

Questa funzione è specifica di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. L'amministratore dell'azienda può specificare che un contatto è bloccato e non può ricevere informazioni, campioni o articoli promozionali per uno o più prodotti. È possibile visualizzare i prodotti bloccati per un contatto in un elenco di sola lettura nella sezione di informazioni correlate Prodotti bloccati della pagina Dettagli del contatto. Non è possibile aggiungere, aggiornare, rimuovere o eliminare i record dei prodotti bloccati nella sezione di informazioni correlate Prodotti bloccati della pagina Dettagli del contatto.

**NOTA:** se la sezione di informazioni correlate Prodotti bloccati non è visibile nella pagina Dettagli del contatto, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

Per ulteriori informazioni sul blocco dei prodotti per i contatti, vedere [Prodotti bloccati \(a pagina 687\)](#).

### **Invio di e-mail di marketing mediante Oracle Eloqua Engage**

Il funzionario commerciale può inviare e-mail di marketing a contatti cliente e lead, individualmente oppure utilizzando un elenco, utilizzando Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e il relativo prodotto aggiuntivo Oracle Eloqua Engage. Poiché l'e-mail viene inviata mediante Oracle Eloqua Engage, è possibile registrarla e utilizzarla nel punteggio e nella qualifica del lead nonché controllare se il destinatario ha aperto l'e-mail. Per informazioni su Oracle Eloqua Engage, visitare il [sito Web Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#).

**NOTA:** l'azienda deve acquistare le licenze necessarie per utilizzare Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e Oracle Eloqua Engage. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e Oracle Eloqua Engage sono entrambi prodotti con licenze separate rispetto a Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand non invia indirizzi e-mail a Oracle Eloqua Engage per i contatti o i lead per i quali la casella di controllo Non inviare e-mail è selezionata nella pagina dei dettagli del contatto o del lead. Qualsiasi nuovo contatto o lead creato in Oracle CRM On Demand può ricevere un'e-mail di marketing da Oracle Eloqua Engage dopo la sincronizzazione con Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Oracle Eloqua Engage rispetta le impostazioni relative al non consenso del trattamento dei dati personali applicate per il contatto o il lead, ad esempio l'annullamento della sottoscrizione di un contatto relativamente alla ricezione di e-mail di marketing o comunicazioni simili. Il contatto o il lead riceve le comunicazioni via e-mail solo se l'impostazione Non inviare e-mail è deselezionata in Oracle CRM On Demand e il contatto o il lead ha acconsentito al trattamento dei dati personali o ha sottoscritto al servizio di ricezione delle comunicazioni via e-mail in base alle impostazioni definite in Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

## Limitazioni al numero di e-mail che è possibile inviare da un elenco

Esistono limitazioni al numero di e-mail che è possibile inviare in un'unica operazione. Se Oracle CRM On Demand invia e-mail utilizzando un elenco, il numero di e-mail inviate è limitato al numero di record visualizzati nella pagina corrente aperta in Oracle CRM On Demand. Se l'elenco è impostato per visualizzare 25 righe, ma l'intero elenco include 100 record, quando si fa clic su **Invia e-mail** tramite Engage, Oracle CRM On Demand invia 25 record, ovvero il numero di record visualizzato nella pagina corrente. Inoltre, i browser limitano a 2048 caratteri la lunghezza del parametro che Oracle CRM On Demand può passare a Oracle Eloqua Engage nell'URL. Se l'elenco di indirizzi nell'URL supera i 2048 caratteri, viene visualizzato un messaggio di errore in cui viene richiesto di ridurre il numero di record nell'elenco. Per il browser Microsoft Internet Explorer, la lunghezza totale dell'URL è limitata a 2000 caratteri. Supponendo una lunghezza media dell'e-mail pari a 25 caratteri, è consigliabile non inviare più di 40 e-mail alla volta per non incorrere nelle suddette limitazioni a livello di browser. La procedura ottimale prevede l'invio di un massimo di 25 e-mail alla volta da un elenco.

**Procedure preliminari.** Il ruolo dell'utente deve includere il privilegio **Integrazione Oracle Eloqua Marketing Cloud Service**. Se questo privilegio non è abilitato per il ruolo dell'utente, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care. Inoltre, l'amministratore deve configurare la consegna delle e-mail come descritto in [Configurazione della consegna di e-mail mediante Oracle Eloqua Engage \(a pagina 1984\)](#). È inoltre necessario disporre delle credenziali di accesso impostate per Oracle Eloqua Engage, ad esempio Azienda, Nome utente e Password.

### Per inviare e-mail di marketing mediante Oracle Eloqua Engage

- 1 Passare alla pagina **Dettaglio contatto**, **Elenco contatti**, **Dettaglio lead** o **Elenco lead**.
- 2 Nella parte superiore della pagina di dettaglio o elenco, fare clic su **Invia e-mail** tramite Engage.  
Se nella pagina dei dettagli del contatto o del lead la casella di controllo **Non inviare e-mail** è selezionata, quando si fa clic su **Invia e-mail** tramite Engage nella pagina dei dettagli, verrà visualizzato un messaggio indicante che il campo **Non inviare e-mail** è selezionato e che pertanto il contatto o il lead non riceverà l'e-mail. Se si fa clic su **Invia e-mail** tramite Engage in una pagina di elenco, verrà visualizzato lo stesso messaggio solo se in tutti i record nell'elenco di contatti o di lead la casella di controllo **Non inviare e-mail** è selezionata.  
Se il campo **E-mail** non è popolato in una pagina dei dettagli del contatto o del lead, quando si fa clic su **Invia e-mail** tramite Engage nella pagina dei dettagli, verrà visualizzato un messaggio di avvertenza indicante che è necessario selezionare il campo **E-mail** per continuare. Se si fa clic su **Invia e-mail** tramite Engage da una pagina di elenco, Oracle CRM On Demand invia solo i record dell'elenco di contatto o dell'elenco di lead con il campo **E-mail** impostato su Oracle Eloqua Engage.
- 3 Nella schermata di accesso di Oracle Eloqua Engage, immettere le credenziali, quindi fare clic su **Accedi**.  
**SUGGERIMENTO:** fare clic su **Memorizza** per evitare di immettere le credenziali ogni volta che si accede a Oracle Eloqua Engage.
- 4 Selezionare il nome del modello per l'e-mail di marketing dalla finestra **Seleziona modello**.  
Oracle Eloqua Engage inserisce nel campo **A:** dell'e-mail gli indirizzi e-mail dei contatti e dei lead per i quali il campo **E-mail** è popolato in Oracle CRM On Demand.
- 5 Esaminare il contenuto dell'e-mail nella finestra Engage e personalizzare il contenuto in base alle esigenze.
- 6 Per inviare l'e-mail, fare clic su **Invia** nella finestra Engage.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle e-mail di marketing, vedere gli argomenti seguenti:

- [Configurazione della consegna di e-mail mediante Oracle Eloqua Engage \(a pagina 1984\)](#)
- [Sito Web Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#)



## Campi contatto

La pagina Modifica contatto consente di aggiungere un contatto o di aggiornare i dettagli di uno esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un contatto.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare le informazioni sul contatto nella pagina [Elenco contatti](#) e nella pagina [Dettagli del contatto](#). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 118).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave contatto</b>              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Account                                          | Il cliente al quale il contatto è collegato.<br><b>NOTA:</b> è possibile collegare un contatto a più clienti; per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Collegamento dei contatti a più clienti</a> (a pagina 316).                                                                                                                                                                               |
| E-mail                                           | L'indirizzo e-mail del contatto. Per informazioni sui caratteri supportati per l'uso negli indirizzi e-mail, vedere <a href="#">Informazioni sui caratteri speciali negli indirizzi e-mail</a> (a pagina 65).                                                                                                                                                                                          |
| Acconsente al trattamento dei dati personali     | Opzione utilizzata negli Stati Uniti e in Europa per indicare che un cliente ha scelto esplicitamente di partecipare alla condivisione di informazioni o alle comunicazioni di marketing.                                                                                                                                                                                                              |
| Non acconsente al trattamento dei dati personali | Opzione utilizzata negli Stati Uniti e in Europa per indicare che un cliente ha scelto esplicitamente di <i>non</i> consentire la condivisione di informazioni o di non ricevere comunicazioni di marketing.                                                                                                                                                                                           |
| <b>Informazioni dettagli del contatto</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tipo di contatto                                 | Il tipo del contatto, ad esempio Cliente potenziale, Lead qualificato, Cliente, Partner, Cliente fisso e Concorrente.<br>Il valore Cliente fisso è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.<br><b>NOTA:</b> quando si seleziona il valore Cliente fisso in questo campo, la data corrente viene inserita in modo automatico nel campo <a href="#">Data affiliazione cliente</a> . |
| Reparto                                          | Nome del reparto del contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Responsabile                                     | Nome del responsabile del contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Origine lead                                     | Origine lead del contatto, ad esempio Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Sito web e Altro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



| Campo                                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campagna di origine                   | Campagna che ha generato il contatto. Se il contatto viene creato tramite il processo di conversione dei lead, questo campo viene automaticamente compilato dal campo Campagna nel record del lead. Se il contatto viene creato da un utente, l'utente può immettere le informazioni in questo campo.                                                   |
| Nome assistente                       | Nome dell'assistente del contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| N. tel. assistente                    | N. di telefono dell'assistente del contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Privata                               | Indica che il contatto è privato e non può essere visualizzato da altri utenti.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Non inviare e-mail                    | Indica che il contatto non desidera ricevere e-mail.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Titolo                                | I valori predefiniti sono PHD, Medico, Ufficiale dentale, MBA, Infermiera registrata, R.T., Farmacista registrato. Farmacista registrato, Padrone di scienza, Dentista, LPN e Padrone di sanità pubblica. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                         |
| Potenziale di mercato                 | I valori predefiniti sono: Alto, Medio e Basso. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                   |
| Frequenza della visita                | I valori predefiniti sono Mai, 1-2 volte/anno, 3-4 volte/anno e >5 volte/anno. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                    |
| Vendite dall'inizio dell'anno ad oggi | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Percorso                              | I valori predefiniti sono Percorso 1, Percorso 2, Percorso 3 e Percorso 4. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                        |
| Codice motivo blocco                  | Un valore in questo campo indica che il contatto è bloccato e non può ricevere informazioni, campioni o articoli promozionali per alcun prodotto. Per ulteriori informazioni sulla funzionalità di blocco dei contatti, vedere <a href="#">Informazioni sui contatti bloccati (a pagina 321)</a> e <a href="#">Blocco dei contatti (a pagina 321)</a> . |
| Data ultima visita                    | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Orario migliore per visitare          | Indica l'orario migliore, nel corso della giornata, per rivolgersi al contatto. I valori predefiniti sono Primo pomeriggio, Prima mattina, Sera, Tardo pomeriggio, Metà mattinata e Sabato. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                       |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Campo                           | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campi Indirizzo account         | Indirizzo principale. Ereditato dal cliente al quale il contatto è collegato. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Campi indirizzo contatto        | Indirizzo alternativo del contatto.<br><br><b>NOTA:</b> se gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda, gli indirizzi dei contatti sono di sola lettura e i campi indirizzo vengono modificati per soddisfare i requisiti degli indirizzi condivisi. Gli altri utenti dell'azienda potranno visualizzare i dati degli indirizzi condivisi per i propri contatti privati. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere <a href="#">Indirizzi</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Proprietario                    | L'alias del proprietario del record contatto.<br><br>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.<br><br>Il valore nel campo Proprietario influenza i record inclusi nei report gestiti dall'utente o dai responsabili.<br><br>È possibile condividere i record contatto con altri utenti mediante le pagine Team contatto e Team cliente. Per ulteriori informazioni sulla condivisione dei record con altri utenti, vedere <a href="#">Condivisione di record (team) (a pagina 152)</a> .<br><br>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a> . |
| Descrizione                     | Informazioni aggiuntive sul contatto. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Sezione disponibile</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Mix degli investimenti correnti | I valori predefiniti sono Aggressivo, Moderato e Conservatore. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Obiettivo                       | I valori predefiniti sono Mantenimento del capitale, Reddito, Reddito/crescita, Bilanciato, Crescita, Crescita aggressiva e Diversificazione internazionale. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Segmento                        | I valori predefiniti sono Colletto bianco, Colletto blu, Rurale/agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Campo                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Livello di esperienza            | I valori predefiniti sono Nessuno, Limitato, Buono e Ampliato. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                    |
| Profilo di rischio               | I valori predefiniti sono Conservatore, Moderato e Aggressivo. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                    |
| Obiettivo principale             | I valori predefiniti sono: Risparmi per istruzione figli, Risparmi per studi univ., Nuova casa, Accumulazione di ricchezza, Pianificazione proprietà, Mantenimento dei miei beni e Pensionamento. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Evento vita                      | I valori predefiniti sono Matrimonio, Nascita di un figlio, Pensionamento, Divorzio e Altro. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                      |
| Orizzonte temporale investimento | I valori predefiniti sono A breve termine, A medio termine e A lungo termine. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                     |
| Livello                          | I valori predefiniti sono: Oro, Argento, Bronzo, Primi 100, Alto, Medio e Basso. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                  |
| Passività totali                 | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                   |
| Valore totale netto              | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                   |
| Reddito totale                   | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                   |
| Totale asset                     | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                   |
| Spese totali                     | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                   |
| Merito di credito                | Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                 |
| Stato civile                     | I valori predefiniti sono Single, Divorziato, Sposato, Partner, Separato, Vedovo/a. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                               |
| Di proprietà o in affitto        | I valori predefiniti sono Di proprietà o in affitto. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                              |

| Campo                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valore abitazione         | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                        |
| Data di nascita           | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                        |
| Scaglione d'imposta       | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                        |
| ID cliente                | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                        |
| Sesso                     | I valori predefiniti sono F e M. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                       |
| Lavoratore autonomo       | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                        |
| Data affiliazione cliente | Questo campo viene popolato in modo automatico con la data corrente quando il Tipo di contatto è impostato su Cliente. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Segnalato da              | La persona che ha segnalato il contatto. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                               |
| Data qualificata          | Questo campo viene popolato in modo automatico con la data corrente quando il cliente viene qualificato. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.               |
| Stato                     | Stato del contato. I valori predefiniti sono Attivo, In file inattivo o In file chiuso. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                |
| Professione               | La professione del cliente. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                            |

## Opportunità

Utilizzare le pagine Opportunità per creare, aggiornare e monitorare opportunità. Le *opportunità* sono operazioni di vendita che, in un determinato momento, potrebbero essere incluse nelle previsioni del fatturato.

Per creare un'opportunità, è possibile convertire un lead qualificato oppure creare una nuova opportunità e collegarla a un cliente o a un contatto esistente.

I record opportunità facilitano la gestione del pipeline di vendita per la chiusura degli affari. Tutte le informazioni sull'opportunità sono visibili in un unico spazio e sono collegate ad altre informazioni relative a lead, contatti e clienti. Queste informazioni danno una visuale completa dell'opportunità e del cliente.

## Informazioni su opportunità e previsioni

Un'*opportunità* è una transazione che genera un fatturato potenziale e che, a un certo punto nel processo di vendita, viene inclusa nella previsione di vendita. Perché un'opportunità o un record di fatturato prodotto venga considerato per essere incluso in una previsione, il record deve avere una data di chiusura entro il periodo di previsione ed essere di proprietà di un partecipante alla previsione. Il periodo di previsione e i partecipanti sono determinati come parte della definizione della previsione. Per ulteriori informazioni sulle previsioni, vedere [Previsioni \(a pagina 349\)](#).

**NOTA:** l'azienda può impostare processi di vendita diversi per ruoli e tipi di opportunità differenti. Il processo di vendita basato sul tipo di opportunità consente di eseguire l'override del processo di vendita predefinito basato sul ruolo dell'utente. Quando si crea un'opportunità, il processo di vendita predefinito per il ruolo dell'utente viene assegnato all'opportunità. Se si seleziona un tipo di opportunità a cui è assegnato un processo di vendita, il processo di vendita per l'opportunità viene determinato in base al tipo di opportunità selezionato.

### Suggerimenti per gestire i record opportunità

L'aggiornamento delle informazioni sull'opportunità mentre si lavora per chiudere un affare facilita la comunicazione all'interno del team e garantisce la precisione di previsioni e report. È molto importante mantenere aggiornati alcuni campi nella pagina Dettaglio opportunità.

- I campi Fatturato, Data di chiusura e Fase di vendita sono fondamentali per tenere traccia della cronologia pipeline e vengono utilizzati per le analisi di andamento e le previsioni.
- Se l'azienda basa le previsioni sulle opportunità, selezionare la casella di controllo Previsione in un record opportunità per aggiungere l'opportunità ai fatturati previsti nel momento più adatto durante il processo di vendita. Se l'azienda basa le previsioni sui prodotti, selezionare invece la casella di controllo Previsione nei prodotti collegati.

### Fasi di vendita

Ogni processo di vendita è contraddistinto da fasi specifiche. Ogni fase di vendita include specifiche attività o task che devono essere completati prima che l'opportunità venga promossa alla fase di vendita successiva. Quando si lavora su un'opportunità, occorre valutarla confrontandola con criteri ben definiti per ogni fase di vendita stabilita dall'azienda.

- Se i criteri vengono rispettati, aggiornare il campo Fase di vendita nel record opportunità.
- Il campo % di probabilità nel record opportunità visualizza per impostazione predefinita un valore correlato alla fase di vendita selezionata per l'opportunità. Se necessario, è possibile modificare questo valore in modo da riflettere al meglio una particolare opportunità presente nella fase di vendita. Tuttavia, quando la fase di vendita cambia, il valore del campo % di probabilità viene aggiornato in modo automatico al valore di probabilità predefinito per la nuova fase di vendita, a meno che non si usi la funzione Aggiornamento di massa per cambiare la fase di vendita. Se si usa la funzione Aggiornamento di massa per modificare il valore del campo Fase di vendita in uno o più record, il valore nel campo % di probabilità dei record non verrà aggiornato alla percentuale di probabilità predefinita della nuova fase di vendita.
- Il campo Fatturato previsto mostra un valore in valuta calcolato in base al campo Fatturato, moltiplicato per il valore nel campo di percentuale Probabilità. Questo importo viene utilizzato per le previsioni.
- Aggiornare il campo Passo successivo per visualizzare i criteri della fase seguente nel ciclo di vendita.

### Informazioni sulle fasi di vendita nelle ricerche e nei filtri elenco

Le fasi di vendita che è possibile selezionare nei criteri di ricerca e nei filtri elenco vengono determinate come indicato di seguito.

- In una ricerca mirata del tipo di record Opportunità nella barra delle azioni, se il campo Fase di vendita è disponibile come campo di ricerca, è possibile selezionare solo le fasi di vendita associate al processo di vendita specificato per il ruolo dell'utente oppure le fasi di vendita per il processo di vendita predefinito se non è stato specificato alcun processo di vendita per il ruolo dell'utente. Le fasi di vendita disponibili non sono

limitate dal tipo di opportunità anche se il campo Tipo di opportunità è disponibile come campo di ricerca nella barra delle azioni e si seleziona un tipo di opportunità per la ricerca.

- In una ricerca avanzata del tipo di record Opportunità, è possibile selezionare qualsiasi fase di vendita esistente in Oracle CRM On Demand come valori di filtro per il campo Fase di vendita. I valori di filtro disponibili non sono limitati alle fasi di vendita per un processo di vendita specifico anche se viene specificato un processo di vendita predefinito per il ruolo dell'utente o si seleziona un tipo di opportunità come filtro per la ricerca.
- Quando si imposta un filtro elenco per il tipo di record Opportunità, è possibile selezionare qualsiasi fase di vendita esistente in Oracle CRM On Demand come valori di filtro per il campo Fase di vendita. I valori di filtro disponibili non sono limitati alle fasi di vendita per un processo di vendita specifico anche se viene specificato un processo di vendita predefinito per il ruolo dell'utente o si seleziona un tipo di opportunità come filtro per l'elenco.

## Previsioni

Quando Oracle CRM On Demand genera delle previsioni, determina quali record, campi e dati devono essere inclusi in base al metodo di previsione prescelto. Se determinate condizioni vengono soddisfatte, questi record vengono inclusi nelle previsioni.

- **Data di chiusura.** Oracle CRM On Demand verifica che la Data di chiusura per il record opportunità o fatturato prodotto rientri nel periodo di previsione.
  - Se le previsioni dell'azienda sono basate sul fatturato opportunità, il record opportunità (da solo o collegato a prodotti) deve avere una data di chiusura che rientra nel periodo di previsione.
  - Se le previsioni dell'azienda sono basate sul fatturato prodotto, il record fatturato prodotto deve avere una data di chiusura che rientra nel periodo di previsione.

- **Fatturato previsto.** Oracle CRM On Demand calcola i dati del fatturato previsto come indicato di seguito. Calcola i totali dei campi Fatturato previsto nel record opportunità o fatturato prodotto e visualizza la somma nel campo Fatturato previsto nel record Previsione.

**NOTA:** affinché il fatturato previsto per l'opportunità rispecchi fedelmente quello basato sui prodotti dell'opportunità, è necessario che l'opzione Media probabilità prodotto abilitata sia selezionata nel profilo dell'azienda. L'abilitazione della funzione di media per la probabilità del prodotto assicura che la percentuale di probabilità (registrata nel campo % di probabilità) per ciascun record di fatturato prodotto sia inclusa come parte del calcolo. Inoltre, a meno che l'opzione Abilita aggiornamento automatico dei totali di opportunità non sia selezionata nel profilo dell'azienda, è necessario fare clic sul pulsante Aggiorna totali opportunità per aggiornare il fatturato previsto dell'opportunità. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei totali opportunità, vedere [Collegamento di prodotti a opportunità \(a pagina 336\)](#).

- **Pipeline** Oracle CRM On Demand calcola i dati di previsione pipeline, come segue: calcola il totale dei campi Fatturato nei record opportunità o fatturato prodotto per tutti gli affari potenziali nel periodo di previsione, indipendentemente dallo stato e visualizza la somma nel campo Pipeline nel record di previsione.

**NOTA:** per i fatturati prodotti ricorrenti, viene incluso solo l'importo del fatturato che è di pertinenza del periodo di previsione, non il totale del fatturato prodotto.

- **Previsione.** Oracle CRM On Demand recupera i dati del campo Fatturato dai record nei quali la casella di controllo Previsione è selezionata e visualizza la somma nel campo Previsione nel record di previsione.
  - Se le previsioni dell'azienda sono basate su opportunità, sono inclusi i record con la casella di controllo Previsione selezionata.
  - Se le previsioni dell'azienda sono basate su prodotti, sono inclusi i record fatturato prodotto con la casella di controllo Previsione selezionata.

**NOTA:** il flag Previsione indica l'elevata probabilità che l'opportunità venga chiusa. Pertanto, quando il flag è selezionato, il fatturato corrispondente è incluso nei totali dei fatturati previsti.

Il flag Previsione non determina se il record di un'opportunità o di un fatturato prodotto è parte del periodo di previsione complessivo.

- **Fatturato chiuso.** Oracle CRM On Demand recupera i dati del campo Fatturato dai record con il campo Fase di vendita impostato su Chiusa/vinta e visualizza il totale nel campo Fatturato chiuso del record Previsione.
  - Se le previsioni dell'azienda sono basate su opportunità, sono inclusi i record opportunità con data di chiusura compresa nel periodo di previsione.
  - Se le previsioni dell'azienda sono basate su prodotti, sono inclusi i record fatturato prodotto con data di apertura/chiusura compresa nel periodo di previsione.

**NOTA:** per i fatturati prodotto ricorrenti, viene incluso solo l'importo del fatturato che attiene al periodo di previsione, non il totale del fatturato prodotto.

## Utilizzo della Home page opportunità

La home page opportunità è il punto di partenza per la gestione delle opportunità.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare l'aspetto della home page Opportunità. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un'opportunità

È possibile creare un'opportunità facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Opportunità visualizzate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi opportunità \(a pagina 346\)](#).

### Utilizzo degli elenchi opportunità

Nella sezione Elenchi opportunità vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per opportunità.

| Elenco opportunità                | Filtri                                                                                       |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le opportunità              | Tutte le opportunità visualizzabili                                                          |
| Tutte le opportunità chiuse       | Le opportunità in cui il campo Fase di vendita è impostato su Chiuso/vinto                   |
| Tutte le grandi opportunità       | Le opportunità con fatturato maggiore di 100.000                                             |
| Opportunità create di recente     | Tutte le opportunità visualizzabili ordinate per data di creazione                           |
| Opportunità modificate di recente | Tutte le opportunità visualizzabili ordinate per data di modifica                            |
| Le mie opportunità di previsione  | Le opportunità in cui la casella di controllo Previsione è selezionata                       |
| Le mie opportunità                | Le opportunità in cui il nome dell'utente si trova nel campo Proprietario                    |
| Le mie prime opportunità          | Le opportunità di cui l'utente è proprietario e in cui il campo Priorità è impostato su Alto |



| Elenco opportunità                       | Filtri                                                         |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Le mie opportunità create di recente     | Tutte le opportunità create ordinate per data di creazione     |
| Le mie opportunità modificate di recente | Tutte le opportunità modificate ordinate per data di creazione |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione delle opportunità visualizzate di recente

Nella sezione Le mie opportunità visualizzate recentemente vengono mostrate le opportunità visualizzate più di recente.

### Utilizzo dei task opportunità

Nella sezione relativa ai task correlati alle opportunità aperti personali vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza o la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda modifica i valori di visualizzazione predefiniti per il campo Priorità (ad esempio, dal valore predefinito di *1-Alto* a un valore di *Massimo*), Oracle CRM On Demand non visualizza frecce nel campo Priorità per gli elenchi di task a meno che l'amministratore non utilizzi i seguenti modelli: *1-etichetta*, *2-etichetta* o *3-etichetta*, dove *etichetta* corrisponde al nome che l'amministratore assegna alla priorità del task. In questo caso, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per *1-etichetta*, nessuna freccia per *2-etichetta*, una freccia rivolta verso il basso per *3-etichetta* e nessuna freccia per tutti gli altri valori di visualizzazione. Ad esempio, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per un valore di *1-Il mio massimo*, ma non visualizza frecce per un valore di *Il mio massimo*. Oracle CRM On Demand non visualizza frecce per alcun valore personalizzato che l'amministratore dell'azienda aggiunge all'elenco di selezione per il campo Priorità. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori predefiniti per gli elenchi di selezione, quali il campo Priorità, vedere Modifica dei valori degli elenchi di selezione (vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) a pagina 1323).

- per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere l'opportunità alla quale è associato il task, fare clic sul nome dell'opportunità.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

### Utilizzo di report per analizzare la pipeline

Nella Home page opportunità è possibile che vengano visualizzate una o più sezioni di report. L'amministrazione dell'azienda può specificare quali sezioni di report vengono visualizzate nella pagina. Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Analisi pipeline per il trimestre corrente, che mostra un'analisi trimestrale della pipeline sotto forma di diagramma. Per informazioni sull'utilizzo della sezione Analisi pipeline per il trimestre corrente, vedere [Analisi della pipeline](#) (a pagina 341).

### Aggiunta di sezioni alla Home page opportunità



Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere più sezioni alla Home page opportunità, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page opportunità.

### **Per aggiungere sezioni alla Home page opportunità**

- 1 Nella Home page opportunità, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page opportunità, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Quindi fare clic su Salva.

## **Gestione delle opportunità**

Per gestire le opportunità, effettuare i task riportati di seguito.

- [Riassegnazione di opportunità \(a pagina 333\)](#)
- [Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità \(a pagina 334\)](#)
- [Accesso a Elaborazione informazioni \(a pagina 335\)](#)
- [Collegamento di prodotti a opportunità \(a pagina 336\)](#) (consente il monitoraggio del fatturato prodotto)
- [Analisi della pipeline \(a pagina 341\)](#)
- [Creazione di una Richiesta prezzi speciali da un'opportunità \(a pagina 342\)](#)
- [Specificazione delle opportunità principali e secondarie \(a pagina 342\)](#)
- [Creazione di una Registrazione operazione da un'opportunità \(a pagina 343\)](#)
- [Frazionamento del fatturato dell'opportunità tra membri del team \(a pagina 344\)](#)
- [Come tenere traccia degli asset \(a pagina 295\)](#) (consente il collegamento dei prodotti alle opportunità come asset)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#)
- [Utilizzo di script di valutazione \(a pagina 175\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sulle fasi di vendita e sulla funzione di aggiornamento di massa \(a pagina 345\)](#)
- [Utilizzo di Oracle Social Network \(a pagina 444\)](#)

## **Riassegnazione di opportunità**

Se i livelli di accesso di cui si usufruisce lo consentono, è possibile riassegnare manualmente un'opportunità modificando il proprietario o il registro personalizzato primario nel record opportunità.

**NOTA:** a seconda della modalità di proprietà dei record configurata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record Opportunità, è possibile assegnare un record opportunità a un proprietario o a un registro personalizzato primario, ma non a un proprietario e a un registro personalizzato primario contemporaneamente. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record \(a pagina 50\)](#).

Se l'azienda usa la funzionalità Gestione assegnazioni e il tipo di record Opportunità è configurato per la modalità di proprietà record utente o mista, è inoltre possibile riassegnare un'opportunità a un nuovo proprietario selezionando la casella di controllo Riassegna opportunità nella richiesta.

### ***Per riassegnare un'opportunità***

- 1 Selezionare l'opportunità che si desidera riassegnare.  
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica opportunità, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Nel campo Proprietario o Registro, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare un altro utente o registro nella finestra di ricerca.
  - Selezionare la casella di controllo Riassegna opportunità per attivare la funzionalità Gestione assegnazioni per riassegnare l'opportunità.

**NOTA:** La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record \(a pagina 50\)](#).

- 4 Salvare le modifiche.

**NOTA:** il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e dal carico di lavoro attuale del sistema.

### **Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità**

In Oracle CRM On Demand sono disponibili aree in cui è possibile tenere traccia di informazioni sui partner o sui concorrenti delle opportunità. Ad esempio, se si desidera tenere traccia delle aziende (clienti) che intrattengono rapporti d'affari con l'opportunità XYZ o le aziende (clienti) concorrenti in relazione all'opportunità XYZ.

A tale scopo, collegare al record opportunità il cliente che agisce come partner o come concorrente. È possibile collegare tutti i clienti partner o concorrenti che si desidera. Aggiungere quindi le informazioni relative al partner o al concorrente nella pagina Partner opportunità o Modifica concorrente, come ad esempio i suoi punti di forza e quelli di debolezza.

**Procedure preliminari.** Creare un record cliente per ogni partner o concorrente che si desidera collegare all'opportunità. Per informazioni sull'aggiunta di record, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#).

### ***Per tenere traccia delle informazioni relative a partner e concorrenti di opportunità***

- 1 Selezionare l'opportunità.  
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità scorrere fino alla sezione Partner opportunità o Concorrenti opportunità ed effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per collegare un cliente, fare clic su Aggiungi.
  - Per aggiornare le informazioni, fare clic sul collegamento Modifica accanto al partner o concorrente esistente.

- 3 Nella pagina di modifica di Partner opportunità o di Concorrente opportunità, immettere le informazioni necessarie.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte alcune informazioni dei campi per tenere traccia di informazioni relative a un cliente o a un concorrente.

| Campo                   | Commenti                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Partner opportunità     | Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni, in qualità di partner con questa opportunità. Questo campo è obbligatorio.     |
| Concorrente opportunità | Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni, in qualità di concorrente per questa opportunità. Questo campo è obbligatorio. |
| Ruolo                   | Selezionare un'opzione che definisce la relazione fra l'opportunità e questo cliente.                                                                                                                              |
| Ruolo inverso           | Selezionare l'opzione che definisce la relazione inversa o il ruolo.                                                                                                                                               |
| Data di inizio          | Utilizzare questo campo per registrare la data di inizio di una partnership. La data predefinita è quella odierna. Questo campo è obbligatorio.                                                                    |
| Data di fine            | Utilizzare questo campo per registrare la data di scadenza di una partnership.                                                                                                                                     |
| Contatto principale     | Contatto chiave del partner o del concorrente per questa opportunità.                                                                                                                                              |

- 4 Salvare il record.

## Accesso a Elaborazione informazioni

In ogni fase di vendita di un'opportunità l'azienda potrebbe avere la necessità di raccogliere informazioni specifiche, a seconda delle procedure aziendali del caso. Per favorire l'inserimento di queste informazioni, l'amministratore dell'azienda può impostare task di completamento, richiedere l'immissione di informazioni specifiche e aggiungere informazioni da poter controllare in ogni fase del processo di vendita.

**Nota:** l'azienda può impostare vari processi di vendita (fasi, probabilità e istruzioni) per ruoli e tipi di opportunità diversi. Ad esempio, se alcuni funzionari commerciali vendono prodotti mentre altri vendono servizi, potrebbero essere collegati a ruoli diversi e, di conseguenza, visualizzare opzioni diverse per le fasi di vendita e linee guida diverse nelle istruzioni di vendita.

### Per accedere alle istruzioni relative alle fasi di vendita

- 1 Selezionare l'opportunità.  
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic sul pulsante Istruzioni.
- 3 Controllare la pagina Responsabile processo per visualizzare le informazioni impostate dall'amministratore dell'azienda e aggiornare l'opportunità di conseguenza.

**SUGGERIMENTO:** è possibile stampare le informazioni facendo clic con il pulsante destro del mouse sulla pagina [Elabora istruzioni](#).

**NOTA:** nella sezione Risorse utili, fare clic su [Visualizza](#) nella riga di qualsiasi allegato per visualizzare ulteriori informazioni.

- 4 Per aggiornare l'opportunità, fare clic su [Modifica](#) e analizzare le informazioni sul record al fine di rispettare le istruzioni di vendita.
- 5 Salvare il record opportunità.
- 6 Quando si aggiorna il campo Fase di vendita, l'applicazione chiede di compilare i campi necessari. Inoltre, alcuni campi potrebbero contenere valori predefiniti, che è comunque possibile aggiornare.
- 7 Fare clic su [Chiudi](#) nella finestra Responsabile processo.

Se l'amministratore dell'azienda ha configurato questa possibilità, quando si salva il record vengono aggiunti alcuni task all'opportunità e al cliente a essa collegato.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita \(a pagina 1671\)](#)

### Collegamento di prodotti a opportunità

È possibile collegare i prodotti a opportunità per i motivi descritti di seguito.

- Registrare i prodotti che appartengono all'opportunità.
- Calcolare il fatturato opportunità in base al fatturato del prodotto.
- Basare le previsioni dell'azienda sul fatturato del prodotto e sulle quantità del prodotto.

Quando si crea un'opportunità, è inoltre possibile collegare un prodotto all'opportunità. Se l'amministratore dell'azienda ha attivato il pulsante [Salva e aggiungi prodotto](#) nella pagina [Modifica opportunità](#), è possibile fare clic su tale pulsante per salvare il nuovo record di opportunità e passare direttamente alla pagina [Modifica fatturato prodotto](#). Se si annulla l'aggiunta del record di fatturato del prodotto, in Oracle CRM On Demand viene visualizzata la pagina di dettaglio di [Opportunità](#) per il record di opportunità salvato in precedenza.

Se il proprio ruolo utente include almeno uno dei seguenti privilegi, è possibile utilizzare la funzione [Aggiornamento di massa](#) per aggiornare contemporaneamente i valori in un gruppo di record di fatturato prodotti associati a un'opportunità:

- [Aggiornamento di massa - qualsiasi campo](#)
- [Aggiornamento di massa - campi modificabili disponibili nel layout di pagina](#)

Il pulsante [Aggiornamento di massa](#) è disponibile nella sezione [Fatturati prodotto opportunità](#) della pagina [Dettagli opportunità](#), nonché nella pagina [Elenco fatturato prodotto opportunità](#) che viene visualizzata quando si fa clic sul collegamento [Mostra elenco completo](#) nella sezione [Fatturati prodotto opportunità](#) della pagina [Dettagli opportunità](#).

**NOTA:** Se il proprio ruolo utente include il privilegio [Aggiornamento di massa - campi modificabili disponibili nel layout di pagina](#) e non il privilegio [Aggiornamento di massa - qualsiasi campo](#), l'insieme di campi aggiornabili mediante la funzione [Aggiornamento di massa](#) risulta limitato. È possibile aggiornare solo i campi modificabili nel layout della pagina [Dettaglio](#) assegnato al proprio ruolo utente per il tipo di record specificato. Per i tipi di record con layout dinamico, è possibile aggiornare solo i campi di un record modificabili nel layout della pagina [Dettaglio](#) applicato a tale record. Per ulteriori informazioni sull'uso della funzione [Aggiornamento di massa](#), vedere [Aggiornamento di gruppi di record \(a pagina 156\)](#).

### Informazioni sull'aggiornamento dei totali opportunità

A seconda dell'impostazione dell'azienda, è possibile che il fatturato e il fatturato previsto in un'opportunità vengano aggiornati automaticamente quando si aggiornano i prodotti collegati all'opportunità. Se l'amministratore seleziona l'opzione [Abilita aggiornamento automatico dei totali di opportunità](#) nel profilo dell'azienda, il fatturato e il fatturato previsto in un'opportunità vengono aggiornati automaticamente ogni volta che si apporta una modifica

a un prodotto collegato a tale opportunità. Analogamente, il fatturato e il fatturato previsto in un'opportunità vengono aggiornati automaticamente quando si collega o si rimuove un prodotto dall'opportunità.

Se l'amministratore non seleziona l'opzione Abilita aggiornamento automatico dei totali di opportunità nel profilo dell'azienda, il fatturato e il fatturato previsto in un'opportunità non vengono aggiornati automaticamente quando si aggiornano i prodotti collegati all'opportunità. In questo caso, il pulsante Aggiorna totali opportunità è disponibile nella barra del titolo della sezione di informazioni correlate Fatturati prodotto opportunità nella pagina Dettagli opportunità. Per aggiornare il fatturato e il fatturato previsto nell'opportunità dopo aver apportato una modifica a uno dei prodotti collegati a un'opportunità, è necessario fare clic sul pulsante Aggiorna totali opportunità.

Affinché il pulsante Aggiorna totali opportunità funzioni correttamente, è necessario che i campi Quantità e Fatturato nella pagina Modifica fatturato prodotto vengano visualizzati e compilati. L'amministratore può personalizzare il layout di pagina per rendere disponibili questi campi.

### Informazioni sulla media probabilità prodotto

Quando si calcola il fatturato opportunità, il calcolo eseguito dipende dal fatto che sia abilitata o meno l'opzione Media probabilità prodotto abilitata nel profilo dell'azienda, come indicato di seguito.

- Se l'opzione Media probabilità prodotto abilitata è selezionata, Oracle CRM On Demand utilizza ciascun prodotto collegato per aggiornare il campo Fatturato e il campo % di probabilità nell'opportunità. Pertanto, il fatturato previsto viene calcolato utilizzando la probabilità media per tutti i prodotti collegati.
- Se l'opzione Media probabilità prodotto abilitata non è selezionata nel profilo dell'azienda, Oracle CRM On Demand utilizza il fatturato del prodotto totale per ciascun prodotto collegato per aggiornare il campo Fatturato nell'opportunità. Il valore del campo % di probabilità nell'opportunità non viene aggiornato. Pertanto, il fatturato previsto viene calcolato utilizzando la percentuale esistente nel campo % di probabilità nell'opportunità.

**NOTA:** il metodo di calcolo del fatturato previsto è identico indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Abilita aggiornamento automatico dei totali di opportunità nel profilo dell'azienda.

### Procedure preliminari.

- L'azienda deve informare l'utente del metodo di previsione che intende utilizzare. Il metodo di previsione dell'azienda determina quali campi è necessario selezionare quando si collegano i prodotti alle opportunità.
- Per aggiornare un gruppo di record, è necessario che il proprio ruolo utente disponga di almeno uno dei seguenti privilegi: Aggiornamento di massa - qualsiasi campo o Aggiornamento di massa - campi modificabili disponibili nel layout di pagina.

### Per collegare i prodotti alle opportunità

- 1 Selezionare l'opportunità.  
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alla sezione Fatturati prodotto opportunità ed effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per collegare un prodotto, fare clic su Aggiungi.
  - Per aggiornare le informazioni sul prodotto, fare clic sul collegamento Modifica accanto al prodotto esistente.
- 3 Nella pagina di modifica di Fatturato prodotto opportunità, compilare i campi Quantità, Prezzo di acquisto e Data di chiusura.
- 4 Se il prodotto rappresenta un fatturato ricorrente, compilare i campi Frequenza e N. di periodi nella sezione Informazioni fatturato ricorrente.
- 5 Se l'azienda prevede un fatturato basato sul fatturato prodotto e si desidera includere questo record fatturato prodotto come parte dei totali del fatturato previsto, delle quantità previste o di entrambi, selezionare la casella di controllo Previsione.

**NOTA:** se l'azienda prevede il fatturato in base alle opportunità anziché ai prodotti, è opportuno non selezionare la casella di controllo Previsione sul record Fatturato prodotto opportunità.

- 6 Salvare il record.

#### ***Per calcolare il fatturato dell'opportunità in base al fatturato del prodotto collegato***

- 1 Selezionare l'opportunità.  
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, scorrere fino alla sezione Fatturati prodotto ed eseguire una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per collegare un prodotto, fare clic su Aggiungi.
  - Per aggiornare le informazioni sul prodotto, fare clic sul collegamento Modifica accanto al prodotto esistente. (Se la modifica in linea è abilitata, è possibile modificare i campi Fatturati prodotto in linea sulla pagina Dettaglio opportunità; per ulteriori informazioni sulla modifica di campi nelle sezioni di informazioni correlate, vedere Aggiornamento di record collegati da record principali (vedere [Aggiornamento dei record collegati dai record principali](#) a pagina 127)).
- 3 Nella pagina di modifica di Fatturato prodotto opportunità, compilare i campi Quantità, Prezzo di acquisto e Data di apertura/chiusura.
- 4 Se il prodotto rappresenta un fatturato ricorrente, compilare i campi Frequenza e N. di periodi nella sezione Informazioni fatturato ricorrente.
- 5 Salvare il record.
- 6 Se il pulsante Aggiorna totali opportunità è disponibile nella sezione Fatturato prodotto opportunità della pagina Dettagli opportunità, fare clic su Aggiorna totali opportunità per aggiornare i totali opportunità.  
Viene calcolato il fatturato prodotto per ogni prodotto collegato e i risultati vengono visualizzati nei campi Fatturato e Fatturato previsto per l'opportunità.

#### ***Per basare le previsioni dell'azienda sui record fatturato prodotto***

- 1 Selezionare l'opportunità.  
Per informazioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alla sezione Fatturati prodotto opportunità ed effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per collegare un prodotto, fare clic su Aggiungi.
  - Per aggiornare le informazioni sul prodotto, fare clic su Modifica. Se la modifica in linea è abilitata, è possibile modificare i campi Fatturati prodotto opportunità in linea nella pagina di dettaglio di Opportunità. Per ulteriori informazioni sulla modifica di campi nelle sezioni di informazioni correlate, vedere Aggiornamento di record collegati da record principali (vedere [Aggiornamento dei record collegati dai record principali](#) a pagina 127)).
- 3 Nella pagina di modifica di Fatturato prodotto opportunità:
  - a Compilare i campi Quantità, Prezzo di acquisto e Data di apertura/chiusura.
  - b Assicurarsi che la data nel campo Data di apertura/chiusura rientri nel periodo della previsione e che il record appartenga a un partecipante alla previsione.
  - c Selezionare la casella di controllo Previsione per fare in modo che le informazioni su questo record contribuiscano ai totali fatturato previsto.
  - d Se il prodotto rappresenta un fatturato ricorrente, compilare i campi Frequenza e N. di periodi nella sezione Informazioni fatturato ricorrente.
- 4 Salvare il record.

**NOTA:** se un prodotto non viene venduto, è possibile aggiornare la data di apertura/chiusura associata e deselezionare la casella di controllo Previsione sulla pagina Fatturato prodotto corrispondente in modo da evitare che il fatturato per il prodotto venga aggiunto alle previsioni dell'azienda. In alternativa, se uno dei diversi prodotti collegati all'opportunità è in sospeso, è possibile rimuovere il prodotto dall'opportunità e creare un'altra opportunità per quel prodotto in modo da evitare che il relativo fatturato venga incluso nella previsione.

### Per aggiornare un gruppo di record di fatturato prodotto opportunità

- 1 Nella pagina Dettaglio opportunità, scorrere fino alla sezione Fatturati prodotto opportunità ed effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Se si desidera aggiornare solo i record attualmente visualizzati nella sezione Fatturati prodotto opportunità, fare clic su Aggiornamento di massa.
  - Se si desidera aggiornare più record di quelli attualmente visualizzati nella sezione Fatturati prodotto opportunità, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per l'elenco dei record di fatturato prodotto opportunità nella pagina Elenco fatturato prodotto opportunità.

**NOTA:** quando si fa clic su Aggiornamento di massa nella pagina Elenco fatturato prodotto opportunità, solo i record visualizzati nella pagina Elenco fatturato prodotto opportunità sono disponibili per l'aggiornamento. Ad esempio, se si visualizzano solo 10 record nella pagina Elenco fatturato prodotto opportunità, saranno disponibili per l'aggiornamento solo i 10 record visualizzati. È possibile visualizzare fino a 100 record nella pagina Elenco fatturato prodotto opportunità. Se l'elenco contiene più di 100 record, è possibile ripetere il task finché tutti i record non saranno stati aggiornati.
- 2 Nel Passo 1, deselezionare la casella di controllo per i record che non si desidera aggiornare, quindi fare clic su Avanti.
- 3 Nel Passo 2, selezionare i campi da aggiornare, quindi immettere nuovi valori per quei campi. Per effettuare l'aggiornamento ai nuovi valori, è possibile selezionare fino a cinque campi. Per rimuovere i valori esistenti da un campo, lasciare vuota la colonna Valore al Passo 2.
- 4 Fare clic su Fine.

### Campi Fatturato prodotto opportunità

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni del campo per un il fatturato prodotto. L'amministratore può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

**ATTENZIONE:** se l'azienda basa le previsioni sui prodotti, le informazioni inserite per il fatturato prodotto possono influire sui calcoli.

| Campo                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave prodotto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Nome prodotto                       | Possono essere selezionati solo i prodotti contrassegnati come Ordinabili dall'amministratore dell'azienda. Quando si collega un prodotto a questa opportunità, questi campi vengono copiati dalla definizione del prodotto. Categoria prodotto, N. parte, Tipo, Stato e Descrizione. |
| Quantità                            | Numero di unità ordinate dal cliente. Per un prodotto ricorrente, immettere la quantità del prodotto per periodo ricorrente. Ad esempio, se si inviano 10 cartucce per stampante al mese, immettere 10.                                                                               |
| Prezzo di acquisto                  | Prezzo del prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                  |



| Campo                                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fatturato                                | La quantità moltiplicata per il prezzo di acquisto. Il fatturato non può essere sovrascritto. Questo campo influisce sulle previsioni per prodotti di opportunità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Categoria prodotto                       | Categoria trasferita insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| N. parte                                 | Numero trasferito insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tipo                                     | Tipo trasferito insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Stato                                    | Stato trasferito insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Descrizione                              | Informazioni aggiuntive sul prodotto. Limite di 250 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Informazioni fatturato ricorrente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Data di apertura/<br>chiusura            | <p>Questa data viene trasferita dalla data di chiusura sull'opportunità. Per la voce fatturato prodotto, questa è la data di chiusura prevista. Per un prodotto ricorrente, questa è la data di apertura. Per un prodotto ricorrente con una data di chiusura che termina l'ultimo giorno del mese e una data di apertura a metà mese, aggiungere un record per il prezzo ricorrente completo e un altro record per l'ordine ripartito proporzionalmente.</p> <p>Ad esempio: si inizia a fornire carta a un'azienda il 15 di maggio. Dopo di questo, si invierà carta per un valore di \$500 al termine di ogni mese fino alla fine dell'anno.</p> <p>Per l'ordine di metà mese, aggiungere un record prodotto con questi valori:<br/>Fatturato = \$250<br/>Quantità = 1</p> <p>Per l'ordine ricorrente, aggiungere un secondo record prodotto con questi valori:<br/>Fatturato = \$500<br/>Quantità = 1<br/>Frequenza = mensile<br/>#N. di periodi = 7 (da giugno a dicembre).</p> |
| Frequenza                                | <p>Frequenza per un prodotto ricorrente.</p> <p>Il termine <i>bisettimanale</i> significa una volta ogni due settimane.</p> <p>Quando si inseriscono dati in questo campo, è necessario inserire dati anche nel campo N. di periodi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| N. di periodi                            | <p>Numero di periodi per il fatturato prodotto ricorrente. Sono supportati un massimo di 260 periodi per il fatturato ricorrente. L'estensione temporale coperta dal numero totale di periodi varia in base alla frequenza selezionata (nel campo Frequenza). Ad esempio, in caso di fatturato ricorrente su base settimanale, è possibile tenere traccia del fatturato per un massimo di cinque anni.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si inseriscono dati in questo campo, è necessario inserire dati anche nel campo Frequenza.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni di vendita</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Fase di vendita                | Sola lettura. Fase di vendita trasferita dall'opportunità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Probabilità                    | <p>Probabilità di successo della vendita del prodotto. Il valore iniziale in questo campo viene ereditato dalla fase di vendita dell'opportunità. È possibile modificare il valore, se necessario, in modo che rifletta meglio lo stato del prodotto specifico.</p> <p>Se la fase di vendita cambia, il valore del campo Probabilità del record opportunità rispecchia per impostazione predefinita il valore correlato alla nuova fase di vendita, mentre il valore nel campo Probabilità del prodotto non viene sovrascritto.</p> <p><b>NOTA:</b> se si usa la funzione <b>Aggiornamento di massa</b> per cambiare la fase di vendita per una o più opportunità, il valore nel campo % di probabilità delle opportunità non verrà aggiornato alla percentuale di probabilità predefinita della nuova fase di vendita.</p>                                                                                             |
| Fatturato previsto             | Valore in valuta calcolato in base al campo Fatturato, moltiplicato per il valore nel campo della percentuale di probabilità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Account                        | L'account collegato a questa opportunità. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Proprietario                   | <p>Persona assegnata a questa opportunità. Per impostazione predefinita, questo valore corrisponde al proprietario dell'opportunità. Modifiche successive al proprietario dell'opportunità non vengono visualizzate in questo campo.</p> <p>In generale, il proprietario può aggiornare i dettagli del record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.</p> <p>Questo valore influisce sulla selezione dei record inclusi nelle previsioni e nei report eseguiti dall'utente e dai responsabili nelle pagine Analytics.</p> <p>Ogni record ha un solo proprietario. Tuttavia, i record delle opportunità possono essere condivisi con altri utenti mediante le pagine Team opportunità o Team clienti. Per istruzioni, vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 152).</p> |
| Previsione                     | Indicatore che indica di includere questo prodotto nei totali previsione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Analisi della pipeline

Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, la sezione Analisi pipeline per il trimestre corrente della Home page opportunità mostra un'analisi trimestrale della pipeline sotto forma di diagramma. È possibile utilizzare questa analisi per identificare opportunità e sfide. In questa sezione della Home page opportunità, è possibile posizionare il puntatore sul diagramma per visualizzare informazioni specifiche, fare clic su un segmento per rivedere un report dettagliato o modificare le categorie negli elenchi a discesa per visualizzare report di analisi del fatturato e dell'opportunità diversi. Ad esempio, è possibile generare un'analisi che mostra il numero di opportunità per regione.

È inoltre possibile effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Utilizzare questa analisi per controllare se gli affari sono nel ciclo di vendita, in modo da poter intervenire quando necessario.

- Filtrare le operazioni in base al numero (N.) medio di giorni nella fase per controllare se e dove le operazioni sono interrotte.
- Filtrare gli operazioni in base al numero (N.) di opportunità per controllare quante opportunità esistono in ciascuna fase del ciclo di vendita.
- Visualizzare un elenco degli affari in ciascuna fase per concentrarsi sulle aree che richiedono attenzione.
- Passare al dashboard della pipeline per visualizzare prospettive storiche e comparative sulle prestazioni generali.

## Creazione di una Richiesta prezzi speciali da un'opportunità

È possibile creare una richiesta prezzi speciali da un'opportunità.

**Nota:** questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Procedure preliminari.** Nell'applicazione standard, la richiesta prezzi speciali delle opportunità non viene visualizzata. Per aggiungerla alla pagina di dettaglio di Opportunità, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda l'accesso di sola lettura alle informazioni correlate alle opportunità del ruolo dell'utente. È quindi necessario fare clic sul collegamento Modifica layout nella pagina di dettaglio di Opportunità e aggiungere la richiesta prezzi speciali come sezione Informazioni correlate (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio \(a pagina 795\)](#)).

### *Per creare la richiesta prezzi speciali per un'opportunità*

- 1 Selezionare l'opportunità.  
Per informazioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alle informazioni correlate alla Richiesta prezzi speciali, quindi fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina di dettaglio di Prodotto a prezzi speciali, immettere le informazioni necessarie e salvare il record.  
Per informazioni sui campi, vedere [Campi prodotto a prezzi speciali \(a pagina 501\)](#).

## Specificazione delle opportunità principali e secondarie

Specificando una relazione principale-secondaria è possibile indicare gerarchie di opportunità, ad esempio un'opportunità di vendita con più componenti. È possibile creare l'opportunità principale dall'opportunità secondaria oppure l'opportunità secondaria dall'opportunità principale.

Se si elimina un'opportunità principale che dispone di opportunità secondarie correlate, l'associazione tra i record principale e secondari viene eliminata, ma le opportunità secondarie rimangono come record attivi. Il campo ID univoco esterno opportunità principale rimane popolato per il record di opportunità secondaria se in seguito l'opportunità principale viene ripristinata dalla pagina Elementi eliminati.

Se si associa un'opportunità secondaria a un nuovo record di opportunità principale, i campi ID opportunità principale, Opportunità principale e ID sistema esterno univoco opportunità principale vengono popolati con i valori del nuovo elemento principale. Se viene ripristinato, il record principale originale non viene riassociato al record secondario.

Se si elimina una sola opportunità secondaria, l'opportunità principale e le eventuali opportunità secondarie aggiuntive rimangono come record attivi e l'opportunità secondaria eliminata viene spostata alla pagina Elementi eliminati. L'opportunità secondaria eliminata non viene più visualizzata nell'elenco delle informazioni correlate Opportunità secondarie dell'opportunità principale, ma i valori dei campi ID opportunità principale, Opportunità principale e ID sistema esterno univoco opportunità principale rimangono nel record dell'opportunità secondaria eliminata.

Le procedure riportate di seguito descrivono come specificare le opportunità principali e secondarie.

**Per specificare un'opportunità principale**

- 1 Selezionare l'opportunità che diventerà l'opportunità secondaria.  
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica opportunità, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Opportunità principale.
- 4 Nella finestra di ricerca, selezionare o creare l'opportunità principale.
- 5 Salvare il record.

**Per specificare un'opportunità secondaria**

- 1 Selezionare l'opportunità che diventerà l'opportunità principale.  
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, scorrere fino alla sezione Opportunità secondarie e fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina Modifica opportunità, creare l'opportunità secondaria.
- 4 Salvare il record.

**Per rimuovere o eliminare una gerarchia di opportunità**

- 1 Selezionare l'opportunità secondaria.  
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic su Modifica.
- 3 Nel campo Opportunità principale, eliminare il valore corrente, quindi digitare il nuovo valore oppure usare l'icona di ricerca per sceglierlo.
- 4 Salvare il record.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#)
- [Campi opportunità \(a pagina 346\)](#)

**Creazione di una Registrazione operazione da un'opportunità**

È possibile creare una registrazione operazione da un'opportunità.

**Nota:** questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Procedure preliminari.** Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, la sezione Registrazioni operazioni non viene visualizzata nella pagina di dettaglio di Opportunità. Per aggiungerla alla pagina di dettaglio di Opportunità, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda l'accesso di sola lettura alle informazioni correlate alle opportunità del ruolo dell'utente. È quindi necessario fare clic sul collegamento Modifica layout nella pagina di dettaglio di Opportunità e aggiungere la registrazione dell'operazione come sezione Informazioni correlate (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio \(a pagina 795\)](#)).

**Per creare una registrazione operazione da un'opportunità**

- 1 Selezionare l'opportunità.  
Per informazioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alle informazioni correlate a Registrazioni operazioni, quindi fare clic su Nuovo.

- 3 Nella pagina di modifica di Registrazione operazione, immettere le informazioni necessarie. Per informazioni sui campi, vedere [Campi registrazione operazione \(a pagina 479\)](#). Per informazioni sull'associazione di registrazioni operazioni esistenti con opportunità esistenti e per modificare associazioni esistenti tra queste due categorie, vedere [Associazione di registrazioni operazioni a opportunità \(a pagina 476\)](#).

## Frazionamento del fatturato dell'opportunità tra membri del team

È possibile frazionare il fatturato da un'opportunità tra membri del team di opportunità. Il tipo di previsione Fatturato dell'opportunità utilizza questi frazionamenti di fatturato per calcolare il fatturato annotato nel record di opportunità. Per ulteriori informazioni sulla previsione, vedere [Previsioni \(a pagina 349\)](#) e [Informazioni su opportunità e previsioni \(a pagina 329\)](#). Per ulteriori informazioni sui team di opportunità, vedere [Informazioni sui team di opportunità \(a pagina 345\)](#).

### Per frazionare il fatturato dell'opportunità tra membri del team

- 1 Selezionare l'opportunità.  
Per informazioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alla sezione Team dell'opportunità ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Per aggiungere un membro del team, fare clic su Aggiungi utenti.
  - Per aggiornare informazioni sui membri del team, fare clic su Modifica utenti.
- 3 Nella pagina Utenti modificati team opportunità, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Per ciascun membro del team, immettere le informazioni nei campi obbligatori, incluso il campo Ripartizione percentuale.
  - b (Facoltativo) Fare clic sul pulsante Distribuisci frazionamento per distribuire la percentuale di frazionamento in parti uguali tra i membri del team.
  - c (Facoltativo) Fare clic sul pulsante Aggiorna totali per ricalcolare il Fatturato frazionato e i Totali.

**NOTA:** i pulsanti **Aggiorna totali** e **Distribuisci frazionamento** vengono visualizzati solo se l'opzione **Abilita frazionamento fatturato opportunità** è selezionata nel profilo dell'azienda; vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#).

- 4 Salvare il record.

### Campi team dell'opportunità

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti alcuni dei campi per i team dell'opportunità.

| Campo                    | Commenti                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ripartizione percentuale | Questo campo mostra la percentuale di fatturato di ciascun membro del team. Il valore predefinito è 100% per il proprietario dell'opportunità e 0% per gli altri membri del team.                                                 |
| Fatturato frazionato     | Questo valore viene calcolato automaticamente ed è un campo di sola lettura. Il fatturato frazionato viene calcolato moltiplicando il fatturato delle opportunità per la percentuale presente nel campo Ripartizione percentuale. |
| Ruolo utente             | Selezionare un'opzione che definisce la relazione tra il membro del team e il team dell'opportunità. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                 |

| Campo               | Commenti                                                                                          |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accesso opportunità | Stabilisce l'accesso di un membro del team al record di opportunità. Questo campo è obbligatorio. |

## Informazioni sui team di opportunità

Per alcuni tipi di record, quali clienti, contatti e opportunità, è possibile consentire a un team di utenti di condividere un record. A tale scopo, è necessario aggiungere in primo luogo l'utente al team per il record selezionato. Quindi specificare il livello di accesso dell'utente al record e ai record collegati specificati.

Tenere presente le informazioni riportate di seguito relative ai team di opportunità, ai team di clienti e all'accesso ai record per le opportunità.

- Se l'ereditarietà del team non è abilitata per il tipo di record Opportunità, ovvero che la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale per opportunità nella pagina Profilo azienda è deselezionata, quando un'opportunità viene collegata a un account, i membri del team dell'account vengono aggiunti automaticamente al team dell'opportunità.
- Se non si desidera che gli utenti vengano aggiunti automaticamente a un team dell'opportunità quando il record di opportunità è collegato a un account, assicurarsi che l'ereditarietà del team non sia abilitata per il tipo di record Opportunità.

È possibile aggiungere utenti a team dell'opportunità nei modi riportati di seguito.

- Facendo clic sul pulsante Aggiungi utenti nella pagina di dettaglio del record.
- Utilizzando la funzionalità di gestione assegnazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle regole di assegnazione \(a pagina 1650\)](#).
- Convertendo un lead in opportunità e selezionando l'opzione per copiare il tema lead nell'opportunità. L'amministratore determina se il layout di conversione lead per il ruolo di cui si dispone consente di copiare il team lead nell'opportunità quando il lead viene convertito.
- Utilizzando gruppi. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei gruppi \(a pagina 1538\)](#).

Per assicurarsi che un utente non abbia accesso alle opportunità collegate a un cliente, è necessario verificare che all'utente non venga consentito l'accesso mediante uno o più metodi riportati di seguito.

- L'utente non è nel team dell'opportunità.
- Nessun subordinato dell'utente è nel team dell'opportunità.
- L'utente non è stato delegato da un altro utente che ha accesso alle opportunità.
- L'opportunità non è nel registro di cui l'utente è membro, né in alcuno dei relativi registri secondari.
- L'utente non ha accesso ai record di opportunità dalle impostazioni del ruolo.
- Il livello di accesso del tipo di record per l'opportunità correlata al cliente è impostato su qualsiasi opzione ad eccezione delle seguenti: Nessun accesso o Eredita principale.

## Informazioni sulle fasi di vendita e sulla funzione di aggiornamento di massa

Quando si usa la funzione di aggiornamento di massa per aggiornare il campo Fase di vendita nei record opportunità, i valori disponibili per la selezione nel campo Fase di vendita per un record vengono determinati dai seguenti elementi:

- il valore del campo Tipo di opportunità;

- il processo di vendita predefinito eventualmente assegnato al ruolo utente.

Se il campo Tipo di opportunità in un record opportunità è vuoto e se non si seleziona un tipo di opportunità quando si aggiorna il record mediante l'aggiornamento di massa, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se al ruolo utente è assegnato un processo di vendita predefinito, le fasi di vendita per tale processo sono disponibili per la selezione nel campo Fase di vendita nel passo 2 dell'aggiornamento di massa.
- Se al ruolo utente non è assegnato un processo di vendita predefinito, le fasi di vendita per il processo di vendita predefinito dell'azienda sono disponibili per la selezione nel campo Fase di vendita nel passo 2 dell'aggiornamento di massa.

Se il campo Tipo di opportunità in un record opportunità è già popolato o se si seleziona un tipo di opportunità quando si aggiorna il record mediante la funzione di aggiornamento di massa, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se al tipo di opportunità è associato un processo di vendita specifico, le fasi di vendita per tale processo sono disponibili per la selezione nel campo Fase di vendita nel passo 2 dell'aggiornamento di massa.
- Se al tipo di opportunità non è associato un processo di vendita specifico, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Se al ruolo utente è assegnato un processo di vendita predefinito, le fasi di vendita per tale processo sono disponibili per la selezione nel campo Fase di vendita nel passo 2 dell'aggiornamento di massa.
  - Se al ruolo utente non è assegnato un processo di vendita predefinito, le fasi di vendita per il processo di vendita predefinito dell'azienda sono disponibili per la selezione nel campo Fase di vendita nel passo 2 dell'aggiornamento di massa.

Se il campo Tipo di opportunità in un record opportunità è già popolato ma si cancella il valore di tale campo quando si aggiorna il record mediante la funzione di aggiornamento di massa, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se al ruolo utente è assegnato un processo di vendita predefinito, le fasi di vendita per tale processo sono disponibili per la selezione nel campo Fase di vendita nel passo 2 dell'aggiornamento di massa.
- Se al ruolo utente non è assegnato un processo di vendita predefinito, le fasi di vendita per il processo di vendita predefinito dell'azienda sono disponibili per la selezione nel campo Fase di vendita nel passo 2 dell'aggiornamento di massa.
- Se il campo Fase di vendita non viene aggiornato mediante l'aggiornamento di massa, il campo Fase di vendita nel record opportunità rimane invariato al termine dell'aggiornamento di massa. Tuttavia, la prossima volta che si tenta di aggiornare il valore del campo Fase di vendita nel record opportunità modificandolo in linea o nella pagina Modifica opportunità, i valori disponibili per la selezione nel campo Fase di vendita vengono determinati come indicato di seguito.
  - Se al ruolo dell'utente è assegnato un processo di vendita predefinito, le fasi di vendita per tale processo sono disponibili per la selezione nel campo Fase di vendita.
  - Se al ruolo dell'utente non è assegnato un processo di vendita predefinito, le fasi di vendita per il processo di vendita predefinito dell'azienda sono disponibili per la selezione nel campo Fase di vendita.

Per ulteriori informazioni sull'uso della funzione di aggiornamento di massa, vedere [Aggiornamento dei gruppi di record](#) (vedere [Aggiornamento di gruppi di record](#) a pagina 156).

## Campi opportunità

La pagina Modifica opportunità consente di aggiungere un'opportunità o di aggiornare i dettagli di una esistente. Questa pagina consente di visualizzare l'insieme completo dei campi di un'opportunità.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare le informazioni sull'opportunità nella pagina [Elenco opportunità](#) e nella pagina [Dettaglio opportunità](#). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 118).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

**ATTENZIONE:** le informazioni immesse per le opportunità possono influenzare le previsioni del fatturato dell'azienda.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave opportunità</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Nome opportunità                       | Il nome per questa opportunità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Account                                | L'account collegato a questa opportunità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Opportunità principale                 | L'opportunità principale collegata a questa opportunità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Fase di vendita                        | <p>Fasi del processo di vendita, quali Lead qualificato, Costruzione visione, Elenco breve, Selezionata, Negoziazione, Chiuso/vinto o Chiuso/perso.</p> <p><b>NOTA:</b> quando la fase di vendita cambia, il valore del campo % di probabilità viene aggiornato in modo automatico al valore di probabilità predefinito per la nuova fase di vendita a meno che non si usi la funzione Aggiornamento di massa per cambiare la fase di vendita. Se si usa la funzione Aggiornamento di massa per modificare il valore del campo Fase di vendita in uno o più record, il valore nel campo % di probabilità dei record non verrà aggiornato alla percentuale di probabilità predefinita della nuova fase di vendita.</p> |
| Passo successivo                       | La prossima azione che deve essere eseguita per questa opportunità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Fatturato                              | <p>L'importo del fatturato per l'opportunità. Il valore predefinito è zero. Questo campo influisce sulle previsioni per il fatturato dell'opportunità.</p> <p><b>NOTA:</b> tutti i valori predefiniti e i valori predefiniti a posteriori specificati per questo campo vengono ignorati.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Data di chiusura                       | Data prevista per la chiusura dell'opportunità. Questo campo è obbligatorio. Quando si crea un'opportunità nell'applicazione standard, il valore predefinito del campo Data di chiusura è la data corrente. L'amministratore può specificare un valore predefinito differente per il campo oppure può configurare il campo in modo che sia vuoto quando si crea una nuova opportunità. Se il campo è vuoto, è necessario aggiornarlo. La data di chiusura viene utilizzata nella generazione delle previsioni.                                                                                                                                                                                                        |
| Previsione                             | Se questa casella di controllo è selezionata, indica che l'opportunità deve essere inclusa nel calcolo del fatturato previsto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Informazioni dettaglio vendite</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Stato                                  | Stato dell'opportunità, ad esempio In sospeso, Perso o Vinto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Priorità                       | Livello di priorità per questa opportunità, ad esempio Alta, Media o Bassa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Origine lead                   | Categoria dell'origine principale, ad esempio Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Evento - Altro, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Partner, Riferimento - Dipendente, Riferimento - Esterno, Sito Web o Altro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Campagna di origine            | Campagna che ha generato l'opportunità. Se l'opportunità viene creata tramite il processo di conversione dei lead, questo campo viene automaticamente compilato dal campo Campagna nel record del lead. Se l'opportunità viene creata da un utente, l'utente può immettere le informazioni in questo campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| % probabilità                  | <p>Percentuale che indica quanta certezza si ha di chiudere l'operazione con il fatturato specificato e alla data di chiusura specificata. Il campo % di probabilità si basa sul valore di probabilità predefinito della fase di vendita selezionata.</p> <p>Se necessario, è possibile modificare il valore del campo % di probabilità in modo da riflettere al meglio una particolare opportunità presente nella fase di vendita. Quando tuttavia si seleziona una nuova fase di vendita per l'opportunità, il valore del campo % di probabilità viene aggiornato in modo automatico al valore di probabilità predefinito della nuova fase di vendita.</p> <p><b>NOTA:</b> se si usa la funzione <b>Aggiornamento di massa</b> per modificare il valore del campo <b>Fase di vendita</b> in uno o più record opportunità, il valore nel campo % di probabilità dei record non verrà aggiornato alla percentuale di probabilità predefinita della nuova fase di vendita. Se si desidera che la percentuale di probabilità delle opportunità venga modificata quando si aggiorna la fase di vendita, sarà necessario aggiornare la fase di vendita in ogni singolo record oppure tramite <b>Web Services</b>.</p> |
| Fatturato previsto             | Valore in valuta calcolato in base al campo Fatturato, moltiplicato per il valore nel campo della percentuale di probabilità. Una percentuale minore nel campo Probabilità riduce il valore previsto che è incluso nella propria previsione di fatturato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Motivo vincita/perdita         | Il motivo per il quale l'opportunità è stata vinta o persa, ad esempio Base installata, Prezzo, Relazione, Record di tracciamento, Nessun progetto corrente, Nessun budget, Non qualificata, Persa in favore dei concorrenti, Persa per mancata decisione o Altro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Proprietario                   | <p>Il proprietario del record opportunità.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili nelle pagine Analytics.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| Campo                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p>È possibile condividere i record opportunità con altri utenti mediante le pagine Team opportunità o Team cliente. Per ulteriori informazioni sulla condivisione dei record con altri utenti, vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 152).</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record</a> (a pagina 50).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Riassegna opportunità | <p>Indica che l'opportunità deve essere riassegnata. Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione delle opportunità, la selezione di questo campo indica alla funzionalità di gestione assegnazioni di Oracle CRM On Demand di elaborare nuovamente l'opportunità per assegnarla in base alle regole impostate. La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record</a> (a pagina 50).</p> <p><b>NOTA:</b> il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e del carico di lavoro corrente del sistema. Nel caso delle opportunità, il tempo di elaborazione è influenzato anche dal numero di membri del team e dal numero di clienti e contatti associati al record. Il nome del proprietario cambia se il record viene riassegnato.</p> |
| Descrizione           | <p>Informazioni aggiuntive sull'opportunità. Ad esempio, includere l'interesse sul prodotto (500 parti) e il cliente (ACME Corp.) nella descrizione dell'opportunità. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Indirizzo             | <p>Il nome dell'indirizzo dell'opportunità. Questo campo non è disponibile per impostazione predefinita, ma l'amministratore può aggiungerlo al layout della pagina Dettagli. L'amministratore può inoltre aggiungere facoltativamente singoli campi indirizzo al layout della pagina. Gli eventuali singoli campi per l'indirizzo dell'opportunità visualizzati sono di sola lettura.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Indirizzo account     | <p>Il nome di un indirizzo dell'account collegato all'opportunità. Questo campo non è disponibile per impostazione predefinita, ma l'amministratore può aggiungerlo al layout della pagina Dettagli. L'amministratore può inoltre aggiungere facoltativamente singoli campi indirizzo al layout della pagina. Gli eventuali singoli campi per l'indirizzo dell'account visualizzati sono di sola lettura.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Previsioni

Utilizzare la pagina Previsione per rivedere, modificare e inviare previsioni. Una *previsione* è una snapshot dei fatturati previsti nel tempo salvata. Oracle CRM On Demand calcola le previsioni per ogni trimestre e divide tali informazioni per mese fiscale.

Le previsioni di Oracle CRM On Demand permettono di automatizzare un processo spesso manuale e a volte impreciso. Le previsioni permettono alle aziende di sviluppare strategie di vendita. Le previsioni permettono alle aziende di sviluppare strategie di vendita e identificare le necessità future fornendo ai responsabili informazioni precise e sempre aggiornate sulle vendite previste e sull'andamento trimestrale rispetto agli obiettivi di vendita. I singoli funzionari commerciali non devono compilare statistiche. Devono invece decidere semplicemente quando includere un record nelle loro previsioni. Il resto del processo è automatico.

L'azienda può basare le sue previsioni su una delle seguenti voci:

- Fatturato opportunità
- fatturato del prodotto dell'opportunità e quantità collegati alle opportunità.
- Fatturato account
- Fatturato contatti

Negli snapshot delle previsioni sono salvate le informazioni sulle opportunità, sui prodotti o sui fatturati previsti e i totali previsti rettificati in modo che l'utente e i responsabili possano rivedere e valutare gli andamenti della previsione. È inoltre possibile visualizzare le previsioni salvate per esaminare la cronologia delle opportunità sulle quali il team sta attualmente lavorando.

L'azienda può impostare le previsioni in modo che vengano eseguite su base settimanale o mensile. All'inizio del giorno specificato, ovvero un minuto dopo la mezzanotte nel fuso orario del luogo dove si trova il sistema, Oracle CRM On Demand genera automaticamente la previsione e visualizza un avviso in La mia home page. Dopo la ricezione dell'avviso, è possibile rivedere la previsione per analizzare i nuovi calcoli per pipeline, previsione e fatturato chiuso in relazione alle informazioni sulle quote.

Un'ora prima della generazione della previsione programmata successiva, la previsione corrente viene archiviata automaticamente in modo che nessuno possa modificarla.

## Utilizzo della Home page previsione

La home page delle previsioni è il punto di partenza per la gestione delle previsioni. Questa pagina fornisce informazioni di riepilogo sulle previsioni rilevanti per l'utente.

È possibile limitare i record elencati nella home page delle previsioni utilizzando due metodi differenti.

- Se i comandi della ricerca alfabetica sono disponibili, è possibile trovare previsioni specifiche facendo clic su un'intestazione di colonna per ordinare i record in base ai valori della colonna e quindi su una lettera nella barra alfabetica per visualizzare solo i record che iniziano con tale lettera. È inoltre possibile digitare i caratteri nel campo di testo e fare clic su Vai per trovare i record che iniziano con questi caratteri. Fare clic sul collegamento Tutto per visualizzare l'intero elenco di previsioni.

**NOTA:** Se la lingua utente in uso è il Coreano, il Giapponese, il Cinese semplificato o il Cinese tradizionale, i comandi della ricerca alfabetica non sono disponibili.

- Numero di record visualizzati. Modificare il valore in questo campo per mostrare un numero maggiore o minore di record nell'elenco di riepilogo.

La home page delle previsioni elenca le previsioni dell'utente in base alla data in cui sono state create, con le previsioni più recenti visualizzate per prime. Fornisce un riepilogo di importanti informazioni.

- Stato è lo stato corrente della previsione. Lo stato delle previsioni completate sarà Attivo. Una previsione con lo stato Inviato indica che la previsione è pronta per le verifiche di gestione.
- Il fatturato pipeline è un fatturato combinato ottenuto da tutti i record, indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Previsione o dalla fase di vendita nei singoli record. Il fatturato pipeline non è applicabile alle previsioni dei fatturati di clienti o contatti.
- Il fatturato della previsione è pari al fatturato totale di tutti i record per i quali è stata selezionata la casella di controllo Previsione.

- Il fatturato chiuso indica il fatturato totale di tutte le opportunità o il fatturato di prodotti con una fase di vendita uguale a Chiusa/Vinta. Per i fatturati di clienti e contatti, il valore Chiuso per il campo Stato include il record nel calcolo del fatturato chiuso. Il fatturato chiuso viene riconosciuto per l'importo del fatturato che è di pertinenza del periodo della previsione, che è compreso tra la data di inizio e quella di chiusura per il record.

## Gestione delle previsioni

Per gestire le previsioni, effettuare i task riportati di seguito.

- [Revisione delle previsioni \(a pagina 351\)](#)
- [Aggiornamento delle previsioni \(a pagina 353\)](#)
- [Visualizzazione e modifica di una previsione con l'utilizzo di una valuta diversa \(a pagina 354\)](#)
- [Visualizzazione della cronologia delle previsioni \(a pagina 355\)](#)
- [Invio delle previsioni \(a pagina 355\)](#)
- [Annullamento dell'invio delle previsioni \(a pagina 355\)](#)
- [Gestione delle quote \(a pagina 356\)](#)
- [Gestione delle previsioni del team \(a pagina 357\)](#)

**NOTA:** le previsioni si basano sui ruoli utente e sulle gerarchie dei report. Per creare le previsioni in modo corretto, è necessario che tutti gli utenti con ruolo utente designato come ruolo previsione abbiano lo stato Attivo impostato nel record utente e un responsabile specificato nel record utente. Il responsabile è specificato nel campo Riporta a o nel campo Riporta a (alias), a seconda del campo visualizzato nel layout della pagina dell'utente.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi previsione \(a pagina 360\)](#)
- [Utilizzo della Home page previsione \(a pagina 350\)](#)
- [Impostazione di utenti \(a pagina 1434\)](#)
- [Impostazione delle quote di vendita degli utenti \(a pagina 1449\)](#)
- [Analytics \(a pagina 837\)](#)

## Revisione delle previsioni

Le previsioni vengono generate automaticamente ogni settimana o ogni mese, in base all'attività dell'azienda. Ogni volta che viene generata una nuova previsione, si riceve un avviso nella home page personale. Dopo aver ricevuto la notifica, si consiglia di rivedere la previsione. Nel corso di questa operazione, i mesi del riepilogo della previsione vengono allineati con la definizione del calendario fiscale dell'azienda. Se si usa un calendario fiscale di tipo 4-4-5 o 5-4-4 oppure un calendario fiscale personalizzato, è possibile che i periodi di previsione dell'azienda non corrispondano a un calendario gregoriano. Pertanto, se un'opportunità viene rilevata nel mese di

giugno del calendario, non significa che verrà necessariamente inserita nella previsione nell'ambito del mese fiscale di giugno. Per ulteriori informazioni sui calendari fiscali personalizzati, vedere [Informazioni sui calendari fiscali \(a pagina 1223\)](#).

**NOTA:** quando si usano calendari fiscali personalizzati, i periodi di previsione sono basati su anni e mesi fiscali definiti dall'amministratore dell'azienda.

### ***Per rivedere le previsioni***

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.

Nella home page Previsione sono visualizzate informazioni di riepilogo che includono Stato, Pipeline e Fatturato chiuso. È possibile ordinare il riepilogo delle previsioni per stato, data della previsione o proprietario (solo responsabili). La Pipeline non è applicabile alle previsioni fatturato cliente o contatto.

- 2 Nella sezione home page Previsione, fare clic sul collegamento Data previsione per la previsione che si desidera rivedere.

- 3 Nella pagina Dettaglio previsione, rivedere le informazioni nelle sezioni descritte di seguito.

- **Riepilogo previsioni.** In questa sezione sono riassunte le previsioni per trimestre fiscale e per mese. Questo elenco fornisce informazioni relative a Quota, Fatturato chiuso, % quota, Importo previsioni, Caso migliore, Pipeline e Fatturato previsto. È possibile ordinare il riepilogo per mese.

**Riepilogo del team per mese.** In questa sezione è riportato un elenco di previsioni per ciascun membro del team. Per i responsabili, verranno visualizzati: Mese (previsto), % quota, Importo previsto, Fatturato chiuso, Caso migliore, Pipeline e Data ultimo aggiornamento per Alias proprietario (membro del team). Se si analizza una riga di un membro del team specifico all'interno del Riepilogo del team, viene visualizzata la pagina corrispondente dei dettagli della previsione relativa all'utente selezionato. In questa pagina è possibile visualizzare il riepilogo delle singole previsioni dei membri del team e il fatturato previsto nella sezione Le mie opportunità, Il mio fatturato o I miei prodotti.

**NOTA:** nei tipi di previsione Fatturato cliente e Fatturato contatto, le sezioni di riepilogo non includono Pipeline, Caso migliore e Fatturato previsto.

- **Riepilogo prodotto team.** (Solo per il tipo di previsione Prodotto opportunità) In questa sezione viene riportato un elenco di prodotti previsti per ciascun membro del team. Per i responsabili, verranno visualizzati: Quantità chiusa, Quantità prevista, Quantità pipeline, Fatturato chiuso e Fatturato previsto per Alias proprietario (membro del team). Se si analizza una riga di un membro del team specifico all'interno del Riepilogo prodotto team, viene visualizzata la pagina corrispondente dei dettagli della previsione relativa all'utente selezionato. In questa pagina è possibile visualizzare il rispettivo riepilogo previsioni e le quantità previste per Prodotto nella sezione I miei prodotti.

**NOTA:** nella pagina Dettaglio previsione vengono visualizzati solo cinque record del proprio team. Per visualizzare l'intero elenco di record, fare clic sul collegamento [Visualizza elenco completo nella sezione Riepilogo del team per mese](#).

- **Le mie opportunità.** Se si utilizza il tipo di previsione Fatturato opportunità, come parte del dettaglio di previsione viene visualizzata questa sezione. Se si utilizza il tipo di previsione Fatturato opportunità, come parte del dettaglio di previsione viene visualizzata questa sezione in cui sono elencate le opportunità correnti, che indica se si tratta di opportunità previste e riporta anche: Data di chiusura, Nome del cliente, Importo fatturato, Fase di vendita corrente e Passo successivo, se specificato, per ciascuna opportunità. riporta anche: Data di chiusura, Nome del cliente, Importo fatturato, Fase di vendita corrente e Passo successivo, se specificato, per ciascuna opportunità.
- **Il mio fatturato.** Se si utilizza il tipo di previsione Prodotto opportunità, Fatturato cliente o contatto, come parte del dettaglio di previsione. questa sezione riporta anche: Data di chiusura, Nome del cliente, Nome prodotto, Importo fatturato e Nome del cliente per ciascun record di fatturato immesso. riporta anche: Data di chiusura, Nome del cliente, Nome prodotto, Importo fatturato e Nome del cliente per ciascun record di fatturato immesso.

A seconda del tipo di fatturato su cui si effettua la previsione, è possibile che nella sezione Il mio fatturato vengano visualizzate colonne aggiuntive.

Per le previsioni di fatturato dei prodotti opportunità vengono visualizzate le colonne riportate di seguito.

- Nome opportunità
- Fase di vendita

Per le previsioni di fatturato di clienti e contatti vengono visualizzate le colonne riportate di seguito:

- Categoria prodotto
  - Stato
  - Nome contatto
- **I miei prodotti.** Se si utilizza il tipo di previsione Prodotto opportunità, questa sezione viene visualizzata come parte del dettaglio di previsione. Una riga per ciascun prodotto previsto è elencata con i corrispondenti campi categoria di prodotto, quantità chiusa, quantità prevista, quantità pipeline, fatturato chiuso e fatturato previsto. Questi valori rappresentano la somma di tutte le opportunità previste per l'utente selezionato. Per visualizzare tali opportunità associate a un prodotto specifico, fare clic sul nome del prodotto.

**NOTA:** se si utilizza il tipo di previsione Prodotto opportunità, è inoltre possibile visualizzare tutte le opportunità previste in una categoria di prodotti specifica facendo clic sul campo Categoria prodotto.

È possibile verificare il tipo di previsione già utilizzata e basata sul campo Tipo nella sezione relativa alle informazioni.

### Visualizzazione e modifica delle previsioni con l'utilizzo di una valuta diversa

La funzione di conversione valuta Visualizza in consente di specificare la valuta in cui si desidera visualizzare la previsione. Per ulteriori informazioni su visualizzazione e modifica delle previsioni in valute diverse, vedere [Visualizzazione e modifica delle previsioni con l'utilizzo di una valuta diversa](#) (vedere [Visualizzazione e modifica di una previsione con l'utilizzo di una valuta diversa](#) a pagina 354).

### Aggiornamento delle previsioni

Le previsioni sono snapshot di dati di fatturato per periodi specifici. Se si aggiorna il record di opportunità o di fatturato, sarà possibile aggiornare alcuni valori per la previsione corrente non presentata per garantire che nella previsione siano riportati i dati più recenti. Sarà quindi possibile modificare tali record nella sezione Riepilogo di previsione, in modo da indicare in modo più accurato il fatturato che verrà generato.

L'aggiornamento dei valori dei record che contribuiscono a creare gli importi delle previsioni consente di presentare previsioni più precise. L'aggiornamento dei campi Fatturato, Data di chiusura, Fase di vendita, Probabilità, Previsione o Stato influisce sulla previsione.

#### *Per aggiornare i valori dei record e gli importi delle previsioni*

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.  
Nella home page delle previsioni sono elencate le previsioni dell'utente in base alla data di creazione, con le previsioni più recenti riportate all'inizio dell'elenco.
- 2 Nella sezione Home page previsione fare clic sul collegamento Data previsione relativo alla previsione che si desidera aggiornare.
- 3 Nella sezione Le mie opportunità, Il mio fatturato o I miei prodotti della pagina dei dettagli della previsione, fare clic sul nome opportunità, sulla data di apertura o chiusura o sul collegamento Prodotto per il record da modificare.
- 4 Dalla pagina Dettaglio, fare clic su Modifica.

- 5 Nella pagina di modifica, aggiornare i valori appropriati per il record opportunità o fatturato, quindi fare clic su Salva.
- 6 Tornare alla pagina Dettaglio previsione e fare clic sul collegamento Aggiorna nella riga del record.
- 7 Nella pagina Dettaglio previsione, fare clic su Riepilogo.

I totali di riepilogo della previsione vengono aggiornati in base ai record di opportunità o fatturato che si modificano.

**NOTA:** per acquisire tutti gli aggiornamenti apportati ai record di opportunità e fatturato nel riepilogo della previsione, fare clic su Riepilogo.

Quando si fa clic su Riepilogo, le eventuali modifiche precedenti apportate ai totali di riepilogo della previsione vengono sovrascritte con i nuovi valori ricavati dai record di opportunità o fatturato. Dopo l'aggiornamento dei record, quindi, è opportuno adeguare il riepilogo della previsione in modo che corrisponda in modo più preciso alle vendite previste.

### Modifica dei totali delle previsioni

I funzionari commerciali e i responsabili vendite possono apportare modifiche mensili di livello superiore al fatturato previsto corrente, in modo che la previsione generata automaticamente rifletta i valori sulla base di un giudizio professionale. È possibile modificare i campi riportati di seguito.

- Previsione
- Caso migliore

**NOTA:** solo il proprietario della previsione può modificarne i totali.

#### *Per modificare i totali delle previsioni*

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella sezione home page Previsione, fare clic sul collegamento Data previsione per il record di previsione che si desidera modificare.
- 3 Fare clic su Modifica nella sezione Riepilogo previsione.
- 4 Nella pagina di modifica della previsione digitare i valori da modificare nei campi Previsione e Caso migliore.
- 5 Fare clic su Aggiorna totali per verificare i valori modificati, quindi fare clic su Salva.

**NOTA:** il fatturato caso migliore non è applicabile alle previsioni di fatturato contatto o cliente.

### Visualizzazione e modifica di una previsione con l'utilizzo di una valuta diversa

La funzione di conversione valuta Visualizza in consente di specificare in quale valuta deve essere visualizzata la previsione. Per impostazione predefinita, la previsione viene visualizzata nella valuta di origine dell'utente, ovvero la valuta predefinita selezionata nel profilo utente o nella valuta predefinita dell'azienda. Se le opportunità gestite appartengono ad aree economiche diverse, è inoltre possibile modificare le previsioni nella valuta selezionata.

Se la previsione viene modificata mentre è visualizzata in euro (EUR), l'utente può immettere nella previsione valori in euro. Durante il salvataggio della previsione modificata, questa viene convertita e salvata nella valuta predefinita dell'azienda.

#### *Per visualizzare una previsione utilizzando una valuta diversa*

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella home page delle previsioni, fare clic sul collegamento relativo alla data di previsione per la previsione che si desidera rivedere.
- 3 Nella pagina relativa ai dettagli della previsione, selezionare la valuta dall'elenco a discesa Visualizza in nella barra del titolo relativa al riepilogo della previsione.

Per impostazione predefinita, la valuta di visualizzazione è quella del profilo utente. Se la valuta del profilo utente non è definita, per impostazione predefinita il selettore Visualizza in mostra la valuta dell'azienda. Tutte le valute attive dell'azienda sono disponibili per la selezione.

Quando viene selezionata una valuta di visualizzazione, i valori delle previsione vengono convertiti dalla valuta di previsione memorizzata (la valuta dell'azienda) nella valuta di visualizzazione selezionata utilizzando i tassi di cambio validi per la data della previsione.

Se si espande un record previsione o viene selezionata una valuta di visualizzazione per la quale non è stato definito un tasso di cambio valido per la data di previsione, la previsione viene visualizzata nella valuta predefinita dell'azienda e viene generato un messaggio di avviso.

## Visualizzazione della cronologia delle previsioni

È possibile visualizzare una cronologia delle previsioni per determinare gli andamenti nel tempo.

### *Per visualizzare la cronologia delle previsioni*

- 1 Fare clic sulla scheda Previsione.
- 2 Nella sezione Home page delle previsioni, fare clic sull'intestazione della colonna in cui si desidera ordinare i record.
- 3 Rivedere gli andamenti nel tempo per la previsione, la pipeline e il fatturato chiuso.

## Invio delle previsioni

L'invio di una previsione al responsabile per la revisione costituisce l'ultimo passo del processo di creazione di una previsione. Inviare la previsione quando questa riflette gli importi che si desidera includere nelle previsioni dell'azienda.

**NOTA:** i responsabili possono inviare le previsioni per i propri report diretti. È necessario selezionare questa opzione quando si imposta la definizione della previsione. Se questa opzione non è selezionata, il responsabili non possono inviare le rispettive previsioni finché tutti i report diretti dei responsabili non inviano le proprie.

Le previsioni inviate non possono essere modificate. Se è necessario modificare una previsione inviata, il responsabile o l'amministratore deve prima sbloccare il record, ovvero annullarne l'invio. Per ulteriori informazioni, vedere [Annullamento dell'invio delle previsioni \(a pagina 355\)](#).

### *Per inviare la previsione*

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella sezione Home page previsione, fare clic sul collegamento Data di previsione per il record di previsione che si desidera inviare.
- 3 Nella pagina dei dettagli della previsione, fare clic su Invia previsione nella barra del titolo Riepilogo di previsione.

## Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Annullamento dell'invio delle previsioni \(a pagina 355\)](#)
- [Impostazione della definizione della previsione \(a pagina 1664\)](#)

## Annullamento dell'invio delle previsioni

Affinché il proprietario di una previsione possa aggiornare una previsione inviata, è necessario che un responsabile o un amministratore prima sblocchi il record, ovvero ne annulli l'invio.



### ***Per annullare l'invio di una previsione***

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella sezione Home page previsione, fare clic sul collegamento Data di previsione per il record di previsione che si desidera sbloccare.
- 3 Nella pagina dei dettagli della previsione, fare clic su Annulla invio previsione.  
Questa operazione sblocca la previsione, consentendo ai subordinati diretti di aggiornare e modificare le proprie previsioni, quindi di inviarle di nuovo.

**NOTA:** quando si fa clic su **Annulla invio previsione**, lo stato della previsione viene impostato su **Attivo**.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Invio delle previsioni \(a pagina 355\)](#)
- [Impostazione della definizione della previsione \(a pagina 1664\)](#)

### **Gestione delle quote**

Se l'amministratore dell'azienda non è responsabile dell'impostazione delle quote, è possibile creare e aggiornare le quote per vari periodi dell'anno utilizzando la pagina Modifica quota. Ciò consente di confrontare e correggere le quote rispetto alle previsioni. È inoltre possibile rivedere la cronologia di destinazione quota per ogni periodo di ogni anno.

Quando si seleziona l'anno in cui ha inizio una quota, è possibile selezionare l'anno solare corrente, uno dei tre anni precedenti o uno dei tre anni futuri. Dopo che una quota è stata creata, i valori quota mensili vengono automaticamente riflessi nella previsione dopo che questa è stata generata. Tutte le quote attive per il mese vengono aggiunte insieme e i totali sono visualizzati nella previsione. Per escludere una quota dalla previsione, impostare il campo Stato su Inattivo finché non si è pronti a tenere traccia della quota.

### ***Per gestire le proprie quote***

- 1 Da qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento Le mie impostazioni nell'angolo in alto a destra.
- 2 Nella home page personale, fare clic sul collegamento Profilo personale nell'omonima sezione.
- 3 Della pagina Profilo personale, fare clic sul collegamento Il mio profilo personale nella sezione Informazioni personali.  
Il mio profilo consente di definire le quote e i gruppi di condivisione, e di modificare la valuta e la lingua predefinite e il fuso orario.
- 4 Nella pagina Dettagli personali, scorrere fino alla sezione Quote, quindi fare clic su Nuova quota.  
Le quote esistenti vengono visualizzate nell'elenco Quote e possono essere ordinate per anno, nome e stato. Se si desidera modificare una quota dell'elenco, selezionare Modifica nel menu di livello record per il record di quota da modificare. Per rimuovere una quota dall'elenco, selezionare Elimina nel menu di livello record per il record di quota da eliminare.
- 5 Dalla pagina Modifica quota, completare i campi obbligatori per la nuova quota.
  - a Selezionare l'anno solare in cui ha inizio la quota.  
**NOTA:** l'anno selezionato in questa pagina è l'anno solare, non l'anno fiscale. L'anno fiscale può differire dall'anno solare. È possibile, ad esempio, che l'anno fiscale dell'azienda inizi il 01 aprile e termini il 31 marzo (dell'anno solare successivo).
  - b Accertarsi che lo stato sia impostato su Attivo.
  - c Immettere un nome per la quota.



- 6 Immettere le informazioni relative alla quota per ogni mese. (i campi delle quote mensili iniziano con il primo mese dell'anno fiscale dell'azienda).
- 7 Salvare la quota.

#### ***Per suddividere in parti uguali l'importo della quota su diversi mesi dell'anno***

- 1 Nella pagina Dettagli personali, scorrere fino alla sezione Quote, quindi fare clic su Nuova quota.
- 2 Nella pagina Modifica quota, immettere le informazioni richieste accertandosi che lo stato della quota sia Attivo.
- 3 In uno dei campi mese, immettere l'importo totale quota per l'anno, quindi fare clic su Somma.  
L'importo viene visualizzato nel campo Quota totale.
- 4 Fare clic su Dividi.  
L'importo totale viene suddiviso in modo uguale nei 12 mesi dell'anno e la parte relativa ad ogni mese viene visualizzata nei campi associati.
- 5 Salvare la quota.  
La quota viene visualizzata nell'elenco Quote.

### **Gestione delle previsioni del team**

I responsabili possono eseguire le seguenti operazioni.

- Controllare e modificare le previsioni del team
- Visualizzare tutte le opportunità di proprietà del team
- Annullare l'invio di una previsione in modo che possa essere modificata da un membro del team

Il team è composto da tutti i dipendenti associati ai ruoli che fanno riferimento all'utente. Questa gerarchia di ruoli viene impostata nella sezione Amministrazione utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione di utenti \(a pagina 1434\)](#).

#### ***Per controllare previsioni e opportunità del team***

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella sezione home page Previsione, fare clic sul collegamento Data previsione nel record della previsione.  
La pagina Dettaglio previsione mostra un riepilogo dei totali del team, dei totali per ogni membro del team per mese e la data dell'ultimo aggiornamento della previsione.
- 3 Nella pagina Dettaglio previsione, fare clic sul collegamento Alias proprietario relativo al membro del team la cui previsione si desidera visualizzare.

**SUGGERIMENTO:** se si desidera visualizzare i riepiloghi di previsione di tutti i membri del team, fare clic sul collegamento [Mostra elenco completo](#).

Viene visualizzata la pagina Dettaglio previsione del membro del team. Da questa pagina è possibile controllare i totali delle previsioni del membro del team e tutte le opportunità con previsioni ma, dato che i dettagli sono di sola lettura, non è possibile modificarli.

### **Pagina Dettaglio previsione**

Nella pagina Dettaglio previsione vengono visualizzate informazioni relative alla previsione per il partecipante selezionato. Nella pagina viene visualizzato il riepilogo delle previsioni, in cui vengono elencati gli importi dei fatturati previsti in base al mese fiscale, il raggiungimento delle percentuali e delle quote utente corrispondente e le opportunità, i fatturati o i prodotti previsti dell'utente.

I responsabili possono inoltre visualizzare il riepilogo del relativo team in base al mese. Di conseguenza, possono visualizzare i relativi record previsti dettagliati e i record di riepilogo dei loro diretti subordinati per il periodo previsto.

I mesi fiscali vengono indicati in base ai nomi standard nelle sezioni Riepilogo previsione e Riepilogo del team per mese. Tuttavia, la durata del mese è basata sulla definizione aziendale di calendario fiscale. Ad esempio, il mese di ottobre potrebbe iniziare il 15 ottobre e terminare il 14 novembre.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le azioni che è possibile eseguire dalla pagina Dettagli previsione.

| Operazione                                                                  | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modificare la valuta di una previsione visualizzata                         | Nella barra del titolo Riepilogo previsione fare clic su Visualizza in e selezionare la valuta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Mostrare tutti i riepiloghi delle previsioni del team                       | Fare clic su Mostra elenco completo nella sezione Riepilogo del team per mese. Questa sezione è disponibile solo se si è un utente di livello manager.<br><br>In questa sezione, viene elencato un elemento per ciascun membro del team in base al mese fiscale.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Mostrare tutti i riepiloghi dei prodotti del team                           | Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Riepilogo prodotto team. Questa sezione è disponibile solo se si è un utente di livello manager e si utilizza il tipo Previsione quantità prodotto.<br><br>In questa sezione, viene elencato un elemento per ciascun membro del team in base al prodotto.                                                                                                                                                                                                |
| Mostrare i dettagli delle previsioni per uno specifico utente               | Nella colonna Alias proprietario della sezione di riepilogo del team, fare clic sul nome dell'utente per il quale si desidera visualizzare i dettagli delle previsioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Mostrare tutti i record delle opportunità previste per uno specifico utente | Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Le mie opportunità. Questa sezione è disponibile solo se si utilizza il tipo Previsione opportunità.<br><br>In questa pagina viene riportata una riga per ciascun record del fatturato previsto e vengono illustrati la data di chiusura corrispondente, l'indicatore della previsione, il nome dell'opportunità, il nome del cliente, il fatturato, la fase di vendita e il passo successivo.                                                           |
| Mostrare tutti i record del fatturato previsto per uno specifico utente     | Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Il mio fatturato. Questa sezione è disponibile solo se si utilizza il tipo Fatturato prodotto, Fatturato cliente o Previsione fatturato contatto.<br><br>In questa pagina viene riportata una riga per ciascun record del fatturato previsto e vengono illustrati la data di inizio e di chiusura corrispondente, l'indicatore della previsione, il nome del prodotto, il nome dell'opportunità, il nome del cliente, il fatturato e la fase di vendita. |
| Mostrare tutti i record dei prodotti previsti per uno specifico utente      | Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione I miei prodotti. Questa sezione è disponibile solo se si utilizza il tipo Previsione quantità prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Operazione                                                                                               | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                          | In questa pagina viene riportata una riga per ciascun prodotto previsto e vengono illustrati la quantità chiusa corrispondente, la quantità prevista, la quantità pipeline, il fatturato chiuso e il fatturato previsto. Questi valori rappresentano la somma di tutte le opportunità previste per l'utente.                                                                                                                                                                                                                            |
| Mostrare tutte le opportunità previste all'interno di una categoria di prodotto per uno specifico utente | Nella colonna Categoria prodotto, fare clic sulla categoria per la quale si desidera visualizzare i prodotti previsti. In questa pagina vengono elencati i valori specifici per ciascuna delle opportunità correlate per la categoria di prodotto selezionata, inclusi la data di chiusura, il nome dell'opportunità, le quantità individuali e gli importi dei fatturati.                                                                                                                                                              |
| Mostrare tutte le opportunità previste relative a un singolo prodotto per uno specifico utente           | Nella colonna Nome prodotto, fare clic sul prodotto per il quale si desidera visualizzare le opportunità previste.<br><br>In questa pagina vengono riportati i valori specifici per ciascuna delle opportunità correlate per il prodotto selezionato, inclusi la data di chiusura, il nome dell'opportunità, le quantità individuali e gli importi dei fatturati.                                                                                                                                                                       |
| Aggiornare un'opportunità prevista                                                                       | Nella sezione Le mie opportunità, Il mio fatturato o I miei fatturati prodotto all'interno della pagina Dettaglio previsione, fare clic su Nome opportunità per accedere ai dettagli dell'opportunità.<br><br>Quando si salvano le modifiche, tornare alla previsione facendo clic su Torna a dettaglio previsione, quindi fare clic su Aggiorna.<br><br>Le eventuali rettifiche apportate ai record dei dettagli delle opportunità non vengono acquisite nella sezione Riepilogo previsione fino a quando non si fa clic su Riepilogo. |
| Riepilogare il fatturato previsto                                                                        | Nella sezione Riepilogo previsione, fare clic su Riepilogo.<br><br>In questo modo, i campi dei totali vengono aggiornati (ricalcolati) in base agli aggiornamenti apportati all'opportunità.<br><br>Le eventuali rettifiche apportate agli importi dei fatturati previsti vengono sovrascritte dopo la selezione di Riepilogo.                                                                                                                                                                                                          |
| Aggiornare la previsione o gli importi dei fatturati del caso migliore                                   | Nella barra del titolo Riepilogo previsione, fare clic su Modifica.<br><br>Se si fa clic su Modifica, viene aperta la pagina di modifica della previsione. Immettere le rettifiche del fatturato e fare clic su Salva.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Inviare una previsione                                                                                   | Fare clic su Invia previsione nella sezione Riepilogo previsione.<br><br>Lo stato per il campo Inviato viene aggiornato, indicando a un responsabile che la previsione è pronta per la revisione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Annullare l'invio di una previsione                                                                      | Nella sezione Riepilogo previsione, fare clic su Annulla invio previsione.<br><br>La previsione viene sbloccata. Lo stato viene impostato su Attivo, consentendo a un utente di aggiornare e modificare la relativa previsione e di inviarla nuovamente. Questa azione può essere eseguita solo dal responsabile dei report o dall'amministratore dell'azienda.                                                                                                                                                                         |

## Campi previsione

I campi correlati al fatturato previsto (quota, fatturato chiuso, % quota, previsione, pipeline e fatturato previsto) vengono calcolati. Per ulteriori informazioni su questi campi vedere la tabella riportata di seguito.

| Campo                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Caso migliore        | <p>(Facoltativo) Questo campo rappresenta una stima ottimale del fatturato prodotto da tutte le opportunità o dal fatturato prodotto.</p> <p>Questo campo non è applicabile alle previsioni di fatturato contatto o cliente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Fatturato chiuso     | <p>Sola lettura. Questo campo è calcolato. Se l'azienda basa le previsioni sulle opportunità, il fatturato chiuso sarà il totale di tutte le opportunità con fase di vendita Chiuso/vinto.</p> <p>Se l'azienda basa le previsioni sui prodotti, il fatturato chiuso sarà il totale di tutti i record di fatturato prodotto del periodo, con fase di vendita Chiuso/vinto.</p> <p>Se l'azienda basa le previsioni sul fatturato clienti o contatti, il fatturato chiuso sarà il totale di tutti i record di fatturato, con lo stato Chiuso.</p>                        |
| Fatturato previsto   | <p>Sola lettura. Questo campo è una media ponderata. Il valore viene calcolato in base al campo Fatturato potenziale moltiplicato per il valore del campo di probabilità delle opportunità.</p> <p>Questo campo non è applicabile alle previsioni di fatturato contatto o cliente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Previsione           | <p>Il valore in questo campo viene calcolato quando viene generata la previsione. Tuttavia, è possibile modificare manualmente il valore in questo campo in modo che la previsione rifletta i valori sulla base di un giudizio professionale.</p> <p>Se la casella di controllo Previsione è selezionata nel record Opportunità, indica il totale di tutte le opportunità nel periodo di previsione. Se la casella di controllo Previsione è selezionata nel record Fatturato, indica il totale di tutti i record del fatturato durante il periodo di previsione.</p> |
| Proprietario         | Indica la persona che possiede la revisione o ne è responsabile. Queste informazioni vengono generate da Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ultimo aggiornamento | Data dell'ultimo aggiornamento del record di previsione del membro del team. Per impostazione predefinita viene visualizzata la data di previsione. Se un utente esegue un'operazione di modifica, riepilogo, invio o annullamento dell'invio di una previsione, questo campo riporta la data di modifica del record. Queste informazioni sono generate da Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                      |
| Pipeline             | <p>Sola lettura. Questo campo è calcolato. La pipeline è il totale di tutti i record di opportunità o fatturato prodotto per il periodo di previsione, indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Previsione o dalla fase di vendita dei singoli record.</p> <p>Questo campo non è applicabile alle previsioni di fatturato contatto o cliente.</p>                                                                                                                                                                                               |

| Campo   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quota   | Sola lettura. L'obiettivo del fatturato vendite per il periodo di previsione. La quota può essere impostata dal singolo utente oppure dall'amministratore. Quando si creano le previsioni vengono utilizzate solo le quote attive.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| % quota | Questo campo è calcolato. La percentuale di quota è il valore del fatturato chiuso diviso per il valore quota.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Stato   | <p>Lo stato della previsione è generato da Oracle CRM On Demand. Può essere uno degli stati riportati di seguito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Attivo.</b> Oracle CRM On Demand imposta questo stato dopo aver completato la generazione della previsione.</li> <li>■ <b>Inviato.</b> Oracle CRM On Demand imposta questo stato quando si fa clic sul pulsante Invia previsione. Il record è bloccato a meno che il responsabile o l'amministratore non lo sblocchi annullando l'invio.</li> <li>■ <b>In corso.</b> Oracle CRM On Demand imposta questo durante la generazione della previsione.</li> <li>■ <b>Non completato.</b> Oracle CRM On Demand imposta questo stato se si verifica un errore durante la lettura, l'associazione o il riepilogo del fatturato. Una previsione non completata può a volte verificarsi a causa di un errore dell'utente, ad esempio per un problema di gerarchia, o per altri problemi correlati ai dati.</li> <li>■ <b>In sospeso.</b> Oracle CRM On Demand imposta questo stato se si verifica un errore durante l'elaborazione della previsione dell'azienda. Se l'amministratore dell'azienda non riceve una notifica e-mail in cui viene descritto il problema inerente alla previsione, contattare l'Assistenza clienti.</li> <li>■ <b>Archiviato.</b> Oracle CRM On Demand imposta questo stato un'ora prima di eseguire una nuova previsione. Dopo l'impostazione dello stato Archiviato, la previsione diventa di sola lettura e non è possibile sbloccarla.</li> </ul> |

## Indirizzi

Usare le pagine Indirizzo per creare, aggiornare e tenere traccia degli indirizzi condivisi dai record cliente, contatto, rivenditore e partner.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende l'uso degli indirizzi, è possibile che la scheda Indirizzo sia esclusa dall'impostazione.

Se l'amministratore dell'azienda abilita la funzionalità record indirizzo mediante la selezione della casella di controllo Abilita indirizzi condivisi nel profilo dell'azienda, gli indirizzi creati nelle pagine Indirizzo possono essere associati a più record cliente, contatto, rivenditore o partner (funzionalità indirizzi condivisi). Le aziende per le quali la casella di controllo Abilita indirizzi condivisi non è configurata non condividono le informazioni indirizzo tra i record e le informazioni indirizzo incluse in ogni record sono specifiche del record di appartenenza (funzionalità indirizzi non condivisi).

**NOTA:** Oracle CRM On Demand supporta la funzionalità indirizzi condivisi solo per i tipi di record cliente, contatto, rivenditore e partner. Per gli altri tipi di record che contengono i campi di indirizzo, quali i lead, i nuclei familiari, gli ordini e così via, Oracle CRM On Demand supporta soltanto la funzionalità indirizzi non condivisi.

### Caratteristiche della funzionalità indirizzi condivisi

Di seguito sono riportate alcune caratteristiche della funzionalità indirizzi condivisi configurata per un'azienda.

- I record cliente, contatto, rivenditore e partner possono condividere e riutilizzare un record indirizzo di livello superiore comune.
- Gli utenti dispongono di relazioni multi-a-molti. Ciò significa che i clienti possono avere più indirizzi (ad esempio, per gli ospedali possono esistere numerosi edifici con indirizzi univoci) e i contatti possono avere più indirizzi (ad esempio, un dottore può avere un indirizzo presso un ospedale o una clinica e un indirizzo di ufficio privato). Più contatti possono usare ogni indirizzo (ad esempio, più dottori possono lavorare presso lo stesso indirizzo) e più clienti possono usare ogni indirizzo (ad esempio, più cliniche possono condividere lo stesso edificio presso un indirizzo specifico).
- Utilizzando una ricerca semplice, è possibile cercare tutti i record indirizzo che condividono il CAP o il codice postale, la città, la provincia, lo stato o un indirizzo (campo Riga indirizzo 1). Mediante una ricerca avanzata è possibile trovare tutti i tipi di record (clienti, contatti, rivenditori e partner) che corrispondono alle parole chiave utente, quali città, stato, CAP o codice postale. È possibile cercare gli indirizzi condivisi e confermare i contatti, i clienti, i rivenditori o i partner che usano un indirizzo particolare. Non è tuttavia possibile cercare i tipi di record per trovare tutti i clienti, i contatti, i rivenditori o i partner che usano un indirizzo condiviso particolare.
- Gli indirizzi sono considerati come entità indipendenti che possono essere importate in Oracle CRM On Demand da un insieme di indirizzi esterno. Ciò si rivela particolarmente utile quando si usa un sistema di terze parti per la convalida della qualità dei dati e degli indirizzi (per assicurarsi che vengano utilizzate le convenzioni di indirizzo corrette e che non vi siano errori tipografici o duplicazioni).
- Gli indirizzi non dispongono di affiliazioni di territorio. Le affiliazioni di territorio vengono definite solo nelle relazioni con i record cliente, contatto, rivenditore o partner.
- Gli indirizzi non sono abilitati per i registri. La segmentazione dei registri è definita solo nelle relazioni con i record cliente, contatto, rivenditore o partner.
- Un record Indirizzo condiviso di livello superiore supporta l'aggiunta di applet Web. Tuttavia, per la Release 26 e successive, i record Indirizzo account, Indirizzo contatto, Indirizzo rivenditore o Indirizzo partner supportano anche l'aggiunta di applet Web incorporate come sezione Informazioni correlate. Per ulteriori informazioni sulle modalità di impostazione delle applet Web per l'azienda da parte dell'amministratore, vedere [Creazione di applet Web per i tipi di record \(a pagina 1343\)](#).

### Task eseguibili con i record indirizzo

È possibile creare, modificare o eliminare i record indirizzo dalla scheda di livello superiore. È inoltre possibile creare o rimuovere i record indirizzo direttamente dai record cliente, contatto, rivenditore o partner oppure aggiungere record indirizzo esistenti ai record cliente, contatto, rivenditore o partner. Inoltre, è possibile modificare certi campi del record indirizzo condiviso (ad esempi l'elenco di selezione Tipo di indirizzo o le impostazioni Primario, Fatturazione e Spedizione) nei record account, contatto, rivenditore e partner. La funzionalità di rimozione consente di rimuovere l'associazione tra l'indirizzo e il record cliente, contatto, rivenditore o partner, conservando tuttavia l'indirizzo condiviso come risorsa globale. Gli elenchi standard sono disponibili nella home page Indirizzi, alla quale gli utenti possono accedere per impostazione predefinita. Poiché gli utenti non possono essere proprietari di un indirizzo condiviso, questi elenchi contengono il prefisso *TUTTO* e non *MIO*.

### Informazioni sui campi denormalizzati

Quando gli indirizzi di spedizione e fatturazione sono stati impostati per i clienti, i rivenditori e i partner e gli indirizzi primari sono stati impostati per i contatti, Oracle CRM On Demand memorizza i campi indirizzo direttamente nell'oggetto principale. Questo processo è chiamato *denormalizzazione*. Se i campi indirizzo condiviso vengono eliminati o aggiornati, Oracle CRM On Demand propaga le modifiche ai record cliente, contatto, rivenditore o partner che usano l'indirizzo condiviso in modo che tutti i dati di indirizzo siano coerenti e l'integrità dei dati sia conservata. La denormalizzazione migliora anche le capacità di ricerca.

### Effetti della propagazione dei campi denormalizzati

A causa della propagazione ai record cliente, contatto, rivenditore e partner delle modifiche apportate ai campi, l'elaborazione degli aggiornamenti degli indirizzi da parte del servizio business di propagazione di Oracle CRM On Demand può durare alcuni minuti. Inoltre, se un indirizzo condiviso di livello superiore viene eliminato, potrebbe verificarsi un ritardo simile quando il servizio business di propagazione di Oracle CRM On Demand

rimuove i valori indirizzo dai campi denormalizzati. Se scatta il timeout o si verifica un errore, il servizio business di propagazione di Oracle CRM On Demand tenta di propagare di nuovo le modifiche ogni notte a mezzanotte. Se la propagazione non viene eseguita, è possibile che l'amministratore dell'azienda debba applicare le modifiche manualmente oppure, se necessario, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care per assistenza.

## Utilizzo della home page Indirizzi

La home page Indirizzi è il punto di partenza per la gestione degli indirizzi.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Indirizzi. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un indirizzo

È possibile creare un indirizzo facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Indirizzi modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi indirizzo \(a pagina 374\)](#).

### Gestione degli elenchi di indirizzi

Nella sezione Elenchi indirizzi vengono visualizzati numerosi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per gli indirizzi condivisi.

| Elenco indirizzi                              | Filtri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti gli indirizzi                           | Tutti gli indirizzi in ordine alfabetico per nome indirizzo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Indirizzi modificati di recente               | Tutti gli indirizzi ordinati in base alla data di modifica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Indirizzi creati di recente                   | Tutti gli indirizzi ordinati in base alla data di creazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Tutti gli indirizzi condivisi convalidati     | <p>Tutti gli indirizzi contrassegnati come convalidati dal cliente in ordine alfabetico per nome indirizzo.</p> <p>L'elaborazione di convalida avviene al di fuori di Oracle CRM On Demand e viene usata da numerose aziende per standardizzare i dati degli indirizzi nonché confermare l'esistenza degli indirizzi e la possibilità d'uso da parte di enti ufficiali quale il servizio postale nazionale. Per informazioni su come contrassegnare gli indirizzi come convalidati, vedere <a href="#">Come contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati (a pagina 368)</a>.</p> |
| Tutti gli indirizzi condivisi non convalidati | Tutti gli indirizzi non contrassegnati come convalidati dal cliente in ordine alfabetico per nome indirizzo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione degli indirizzi modificati di recente

Nella sezione Indirizzi modificati di recente vengono visualizzati gli indirizzi modificati più di recente dall'utente.



## **Aggiunta di sezioni alla home page Indirizzi**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Indirizzi alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Tutti gli indirizzi
- Indirizzi modificati di recente
- Indirizzi creati di recente
- Tutti gli indirizzi condivisi convalidati
- Tutti gli indirizzi condivisi non convalidati

### ***Per aggiungere sezioni alla home page Indirizzi***

- 1 Nella home page Indirizzi, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Indirizzi, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sugli indirizzi condivisi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Indirizzi](#)
- [Gestione degli indirizzi \(a pagina 364\)](#)
- [Campi indirizzo \(a pagina 374\)](#)

## **Gestione degli indirizzi**

Per informazioni sulla gestione degli indirizzi, vedere gli argomenti seguenti (che includono procedure per gli indirizzi condivisi e non condivisi):

- [Creazione di nuovi indirizzi condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner \(vedere \*\*Creazione di nuovi indirizzi condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner\*\* a pagina 365\)](#)
- [Condivisione di indirizzi tra i record cliente, contatto, rivenditore e partner \(a pagina 366\)](#)
- [Come contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati \(a pagina 368\)](#)
- [Aggiunta delle informazioni DEA agli indirizzi dei contatti \(a pagina 368\)](#)
- [Creazione di nuovi indirizzi non condivisi nei record account, contatto, rivenditore o partner \(vedere \*\*Creazione di nuovi indirizzi non condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner\*\* a pagina 370\)](#)
- [Rimozione di indirizzi da clienti, contatti, rivenditori o partner \(a pagina 371\)](#)
- [Eliminazione di indirizzi condivisi \(a pagina 371\)](#)
- [Informazioni sul collegamento dei record a indirizzi \(a pagina 372\)](#)
- [Visualizzazione di record indirizzo da account, contatti, rivenditori o partner \(a pagina 373\)](#)
- [Accesso a una mappa per ottenere un indirizzo \(a pagina 373\)](#)
- [Informazioni sui campi codice geografico nel tipo di record Indirizzo \(a pagina 377\)](#)

**NOTA:** la funzione Indirizzi non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto gli indirizzi condivisi potrebbero non essere disponibili per l'azienda.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)



## ■ Gestione dei record (a pagina 50)

### **Creazione di nuovi indirizzi condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner**

Quando la funzionalità indirizzi condivisi è configurata, è possibile creare un nuovo record indirizzo direttamente in un record cliente, contatto, rivenditore o partner, senza dover accedere alla scheda Indirizzo, fornendo le necessarie informazioni nella sezione Indirizzi, se configurata, della pagina Dettaglio del record. Una volta creato, il record indirizzo viene elencato nella home page Indirizzi.

**Procedure preliminari.** Per impostazione predefinita, le informazioni correlate agli indirizzi non vengono visualizzate nella pagina Dettaglio cliente, Dettaglio contatto, Dettaglio rivenditore o Dettaglio partner. Per poter visualizzare queste informazioni, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda al ruolo utente l'accesso alle informazioni correlate agli indirizzi. L'utente o l'amministratore dell'azienda dovrà successivamente aggiungere le informazioni correlate agli indirizzi al layout della pagina dei dettagli per il tipo di record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout della pagina Dettaglio, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio \(a pagina 795\)](#).

Per creare un nuovo record indirizzo condiviso da un record cliente, contatto, rivenditore o partner, è necessario che la casella di controllo Abilita indirizzi condivisi sia selezionata e che la casella di controllo Convalida indirizzi condivisi sia invece deselezionata nel profilo dell'azienda.

**NOTA:** quando la funzionalità di gestione degli indirizzi condivisi non è configurata, ovvero è configurata la funzionalità indirizzi non condivisi, non è possibile creare nuovi indirizzi condivisi dalla sezione Indirizzi delle pagine Dettaglio.

### **Per creare nuovi indirizzi condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner**

- 1 Nella pagina Dettaglio del record cliente, contatto, rivenditore o partner, spostarsi alla sezione Indirizzi, se configurata.
- 2 Per creare il nuovo indirizzo condiviso, fare clic su Nuovo.

**NOTA:** il pulsante Nuovo viene visualizzato solo se la funzione di convalida degli indirizzi è disattivata per l'azienda. Se la funzione di convalida degli indirizzi è attiva, i nuovi indirizzi possono essere aggiunti solo dalla scheda Indirizzo.

- 3 Immettere il nome dell'indirizzo nel campo Nome indirizzo (ad esempio, Indirizzo sede centrale).

**NOTA:** il campo Nome indirizzo è obbligatorio e può essere usato nelle ricerche. Quando ci si appresta a usare gli indirizzi condivisi, è necessario prestare la massima attenzione allo standard di denominazione per i record indirizzo. Si consiglia di usare una concatenazione di campi indirizzo chiave con un suffisso numerico oppure una combinazione di città e stato (o provincia) con un ID generato esternamente. Ad esempio, se il nome indirizzo è LebanonNJ38A08833, quando si esegue la ricerca di tutti i nomi indirizzo che iniziano con LebanonNJ, verranno trovati tutti gli indirizzi del distretto di Lebanon che si trovano nello stato del New Jersey (NJ).

- 4 Completare i campi della sezione Informazioni indirizzo secondo le esigenze.

Il record Indirizzo completato viene elencato nella sezione Indirizzi della pagina Dettaglio. Il campo Indirizzo visualizzato è una concatenazione di campi indirizzo esistenti dell'oggetto Indirizzo. Ad esempio, se Indirizzo 1 è 43 2nd St., Città è Newark, Stato è NJ e Paese è USA, il campo Indirizzo della sezione Indirizzi visualizza i dati in questo formato: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Per informazioni sui campi del record Indirizzo, vedere Campo indirizzo (vedere [Campi indirizzo](#) a pagina 374).

- 5 Fare clic su Salva.
- 6 Dopo aver salvato le informazioni dell'indirizzo condiviso, effettuare le operazioni dei passi seguenti, secondo le esigenze, selezionando Modifica nel menu di livello record per il record indirizzo.
  - a Per i clienti, i rivenditori o i partner:

- se l'indirizzo viene usato per la fatturazione, selezionare Billing per il record indirizzo;
- se l'indirizzo viene usato per la spedizione, selezionare Spedizione per il record indirizzo.

Oracle CRM On Demand copia le informazioni dell'indirizzo nella sezione Fatturazione o Spedizione a seconda dei casi.

- b** Per i contatti, se l'indirizzo è un indirizzo di contatto primario, selezionare Primario per il record indirizzo. Oracle CRM On Demand copia le informazioni dell'indirizzo nella sezione Contatto primario.

- c** Per uno qualsiasi dei quattro tipi di record, usare l'elenco di selezione Tipo di indirizzo per selezionare il tipo di indirizzo.

I tipi di indirizzo seguenti sono disponibili per impostazione predefinita: Residenziale, Ufficio, Casa per le vacanze, Altro, Vanity, Privata, Postale, Ospedale e Clinica.

**NOTA:** questo campo è obbligatorio.

- d** Fare clic su Salva.

#### ***Per creare un nuovo indirizzo condiviso nei record cliente, contatto, rivenditore o partner (metodo alternativo)***

- 1** Nella pagina Dettaglio del record cliente, rivenditore o partner, spostarsi alla sezione Indirizzo di fatturazione o Indirizzo di spedizione.

Nella pagina Dettaglio del record contatto, spostarsi alla sezione Indirizzo del contatto primario.

- 2** Fare clic sull'icona di ricerca in alto a destra.
- 3** Nella finestra di ricerca dell'indirizzo, è possibile creare un nuovo indirizzo facendo clic su Nuovo se la funzione di convalida degli indirizzi non è impostata per l'azienda.

**NOTA:** il pulsante Nuovo viene visualizzato solo se la funzione di convalida degli indirizzi è disattivata per l'azienda. Se la funzione di convalida degli indirizzi è attiva, i nuovi indirizzi possono essere aggiunti solo dalla scheda Indirizzo.

**NOTA:** se gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda, le sezioni Indirizzo di fatturazione, Indirizzo di spedizione e Indirizzo contatto primario sono di sola lettura.

- 4** Completare i campi per il nuovo indirizzo nella finestra Indirizzo.

Il record Indirizzo completato viene elencato nella sezione Indirizzo cliente della pagina Dettaglio. Il campo Indirizzo visualizzato è una concatenazione di campi indirizzo esistenti dell'oggetto Indirizzo. Ad esempio, se Indirizzo 1 è 43 2nd St., Città è Newark, Stato è NJ e Paese è USA, il campo Indirizzo della sezione Indirizzi visualizza i dati in questo formato: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Per informazioni sui campi del record Indirizzo, vedere Campo indirizzo (vedere [Campi indirizzo](#) a pagina 374).

- 5** Salvare il record indirizzo.

Oracle CRM On Demand elenca il nuovo indirizzo nella sezione Indirizzi della pagina Dettaglio.

Se il record indirizzo è un record di fatturazione o di spedizione in un record cliente, rivenditore o partner, Oracle CRM On Demand seleziona Fatturazione o Spedizione e popola la sezione Fatturazione o Spedizione del record con le informazioni del nuovo indirizzo. Se il record indirizzo è un indirizzo di contatto primario, Oracle CRM On Demand seleziona Primario e popola la sezione Indirizzo contatto del record con le informazioni del nuovo indirizzo di contatto.

#### **Condivisione di indirizzi tra i record cliente, contatto, rivenditore e partner**

Quando la funzionalità di gestione degli indirizzi condivisi è configurata per l'azienda, è possibile aggiungere un record indirizzo esistente oppure modificare un indirizzo elencato nella sezione Indirizzi di una pagina Dettaglio cliente, contatto o rivenditore. Gli indirizzi comuni ai record cliente, contatto, rivenditore o partner vengono collegati mediante l'aggiunta dello stesso record indirizzo nella pagina Dettaglio di ciascun record.

**Procedure preliminari.** Per impostazione predefinita, le informazioni correlate agli indirizzi non vengono visualizzate nella pagina Dettaglio cliente, Dettaglio contatto, Dettaglio rivenditore o Dettaglio partner. Per poter visualizzare queste informazioni, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda al ruolo utente l'accesso alle informazioni correlate agli indirizzi. L'utente o l'amministratore dell'azienda dovrà successivamente aggiungere le informazioni correlate agli indirizzi al layout della pagina dei dettagli per il tipo di record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout della pagina Dettaglio, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio \(a pagina 795\)](#).

Per aggiungere un record indirizzo condiviso esistente a un record cliente, contatto, rivenditore o partner, è necessario che la casella di controllo Abilita indirizzi condivisi sia selezionata nel profilo dell'azienda. Se la casella di controllo Convalida indirizzi condivisi è selezionata nel profilo dell'azienda, questa procedura consente di aggiungere al record solo gli indirizzi convalidati.

### ***Per condividere un indirizzo tra i record cliente, contatto, rivenditore e partner***

- 1 Nella pagina Dettagli del record, spostarsi alla sezione Indirizzi, se configurata.
- 2 Nella sezione Indirizzi, fare clic su Aggiungi.
- 3 Nella finestra Modifica indirizzo, fare clic sul selettore indirizzi accanto al campo Indirizzo.

**NOTA:** il campo Nome indirizzo è di sola lettura.

- 4 Nella finestra Ricerca indirizzo, selezionare un indirizzo dall'elenco degli indirizzi convalidati se la funzione di convalida degli indirizzi è attiva per l'azienda oppure selezionare un indirizzo dall'elenco degli indirizzi disponibili se la funzione di convalida degli indirizzi è disattivata.

Per informazioni sulla convalida degli indirizzi, vedere [Come contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati \(a pagina 368\)](#).

**NOTA:** se la funzione di convalida degli indirizzi è attiva per l'azienda e gli indirizzi disponibili non sono stati convalidati, l'elenco degli indirizzi non conterrà indirizzi selezionabili.

- 5 Selezionare il tipo di indirizzo dall'elenco di selezione Tipo di indirizzo.

Per impostazione predefinita, i tipi di indirizzi disponibili sono: Residenziale, Ufficio, Casa per le vacanze, Altro, Vanity, Privata, Postale, Ospedale e Clinica.

**NOTA:** questo campo è obbligatorio. È possibile associare più volte lo stesso indirizzo allo stesso account, rivenditore, partner o contatto utilizzando un tipo di indirizzo diverso. Per ulteriori informazioni, vedere la descrizione del campo Tipo di indirizzo in [Campi indirizzo \(a pagina 374\)](#).

- 6 Per i clienti, i rivenditori o i partner, è possibile fare clic su Fatturazione se l'indirizzo viene usato per la fatturazione e su Spedizione se l'indirizzo viene usato per la spedizione.

Oracle CRM On Demand copia le informazioni dell'indirizzo nella sezione Fatturazione o Spedizione a seconda dei casi.

**NOTA:** per più istanze di indirizzi condivisi che utilizzano tipi di indirizzi diversi, la rimozione di un'istanza o la rimozione del flag Spedizione o Fatturazione per un'istanza comporta la rimozione del flag Spedizione o Fatturazione per tutte le istanze dell'indirizzo condiviso. Si supponga ad esempio di disporre di tre istanze dell'indirizzo condiviso denominato Cain Clinic e che l'indirizzo sia impostato su 123 Main Street, Lansdowne PA 19050. Per questo indirizzo, il tipo della prima istanza è impostato su Ufficio, il tipo della seconda istanza è impostato su Postale, il tipo della terza istanza è impostato su Altro e per tutte le istanze è stato selezionato il flag Spedizione. Se si elimina una qualsiasi delle istanze, ad esempio il tipo Ufficio, oppure si deselecta il flag Spedizione nell'istanza, Oracle CRM On Demand deselecta il flag Spedizione in tutte e tre le istanze (Ufficio, Postale e Altro) di questo indirizzo. In modo analogo, se il flag Fatturazione è stato selezionato per tutte le istanze e si deselecta il flag Fatturazione in un'istanza oppure si elimina un'istanza, Oracle CRM On Demand deselecta il flag Fatturazione per tutte e tre le istanze.

- 7 Per i contatti, è possibile fare clic su Primario se l'indirizzo è di tipo primario.
- 8 Salvare il record.

## Come contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati

Oracle CRM On Demand modifica lo stato di convalida di un record indirizzo da Non convalidato a Convalidato se il campo Data di convalida è impostato nella pagina Dettaglio indirizzo. In genere i clienti utilizzano metodi propri, esterni a Oracle CRM On Demand, per determinare se gli indirizzi sono validi e quindi contrassegnano gli indirizzi come convalidati in Oracle CRM On Demand mediante l'impostazione del campo Data di convalida.

Se la funzione di convalida degli indirizzi è impostata per l'azienda, vengono mostrati o aggiunti agli elenchi dei record cliente e contatto solo gli indirizzi contrassegnati come convalidati e non è possibile aggiungere nuovo indirizzi ai clienti o ai contatti. Per l'aggiunta degli indirizzi è tuttavia possibile utilizzare la home page Indirizzi.

**Procedure preliminari.** Per contrassegnare i record indirizzo come convalidati, è necessario disporre del privilegio Convalida indirizzi condivisi. Per impostare la convalida degli indirizzi per un'azienda, è necessario che le opzioni Abilita indirizzi condivisi e Convalida indirizzi condivisi siano entrambe selezionate nel profilo dell'azienda.

### *Per contrassegnare un indirizzo condiviso come convalidato*

- 1 Nella pagina Dettaglio di un indirizzo, fare clic su Modifica.
- 2 Spostarsi alla sezione Informazioni chiave indirizzo e impostare il campo Data di convalida usando il selettore data.

**NOTA:** non è possibile impostare la data di convalida su una data futura.

- 3 Salvare il record indirizzo.

Oracle CRM On Demand modifica lo stato di convalida del record indirizzo da Non convalidato a Convalidato.

**NOTA:** il campo Stato convalida nel record indirizzo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Deve essere impostato dall'amministratore dell'azienda.

## Aggiunta delle informazioni DEA agli indirizzi dei contatti

I contatti dell'industria farmaceutica o medica negli Stati Uniti usano il numero DEA (Drug Enforcement Administration) per ricevere le sostanze controllate dai fornitori. Ad esempio, è possibile che un medico lavori in vari ospedali diversi e richieda pertanto un numero DEA diverso per ogni luogo di lavoro in modo da ricevere le sostanze controllate o i prodotti farmaceutici in ogni luogo di lavoro. Per aggiungere i numeri DEA a un record indirizzo di contatto, attenersi alla procedura riportata di seguito.

**Procedure preliminari.** I campi DEA non sono disponibili in una pagina Indirizzo del contatto per impostazione predefinita. L'amministratore dell'azienda deve personalizzare la pagina Dettaglio di Indirizzo del contatto e consentire l'accesso per l'aggiunta delle informazioni DEA a un indirizzo di contatto.

### Informazioni sui numeri DEA

Un numero DEA è una serie di numeri assegnata a un fornitore di servizi sanitari (ad esempio un medico generico, un dentista, un veterinario) che consente al fornitore di scrivere le prescrizioni per le sostanze controllate. Il numero DEA viene usato per tenere traccia delle sostanze controllate. Viene tuttavia utilizzato spesso dall'industria farmaceutica e medica come numero generale per la persona che prescrive: diventa così un identificativo univoco per chiunque possa prescrivere un medicinale. Un numero DEA valido è costituito da due lettere, sei numeri e una cifra di controllo. La prima lettera è il codice che identifica il tipo del sottoscrittore. La seconda lettera è l'iniziale del cognome del sottoscrittore. Delle sette cifre successive, la settima cifra costituisce un checksum calcolato come riportato di seguito.

- Sommare la prima, la terza e la quinta cifra. Chiameremo questa operazione SOMMA135.
- Sommare la seconda, la quarta e la sesta cifra e moltiplicare per 2 il risultato. Chiameremo questa operazione DoppiaSOMMA246.
- Sommare i valori SOMMA135 e DoppiaSOMMA246. Chiameremo questa operazione CONTROLLO.

- La cifra più a destra di CONTROLLO viene utilizzata come cifra di controllo nel numero DEA.

Ad esempio, la stringa DEA XY1234563 soddisfa i requisiti come segue:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

L'ultima cifra è 3.

Il tipo di sottoscrittore (la prima lettera del numero DEA) può essere uno dei seguenti:

- A - Sostituita (può essere usato da alcune entità meno recenti)
- B - Ospedale/clinica
- C - Professionista
- D - Istituto di insegnamento
- E - Produttore
- F - Distributore
- G - Ricercatore
- H - Laboratorio di analisi
- J - Importatore
- K - Esportatore
- L - Distributore al produttore/fornitore
- M - Professionista di livello medio
- N - Professionista militare
- P - Programma di trattamento della tossicodipendenza
- R - Programma di trattamento della tossicodipendenza
- S - Programma di trattamento della tossicodipendenza
- T - Programma di trattamento della tossicodipendenza
- U - Programma di trattamento della tossicodipendenza
- X - Programma di prescrizione di Suboxone/Subutex

### **Per aggiungere le informazioni DEA a un indirizzo di contatto**

- Nella pagina di dettaglio di Contatto, spostarsi alla sezione Indirizzi, se configurata.
- Dall'elenco degli indirizzi, selezionare Modifica nel menu di livello record (se la funzionalità di gestione degli indirizzi condivisi è configurata) oppure Modifica rel. (se la funzionalità di gestione degli indirizzi condivisi non è configurata e si è configurati per l'accesso ai record Indirizzo di livello superiore).
- Inserire i dati nei campi DEA come descritto nella tabella riportata di seguito, quindi salvare il record indirizzo di contatto.

| Campo DEA          | Descrizione                                                                                                                                          |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero DEA         | Un numero DEA valido.                                                                                                                                |
| Data emissione DEA | La data di emissione del numero DEA da parte del Governo Federale degli Stati Uniti d'America. Usare il selettore Data per specificare la data.      |
| Data scadenza DEA  | La data alla quale il numero DEA non sarà più attivo o valido. Usare il selettore Data per specificare la data. Per impostazione predefinita, questo |

| Campo DEA                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | campo visualizza un valore equivalente alla data di emissione DEA più tre anni.                                                                                                                                                                                                   |
| Flag attivo DEA            | Si tratta di un campo di sola lettura. Oracle CRM On Demand determina se il numero DEA è attivo o inattivo. Per determinare lo stato del numero, Oracle CRM On Demand usa le impostazioni Data emissione DEA e Data scadenza DEA nonché la data corrente.                         |
| Pianificazioni accettabili | Campo di testo in cui è possibile immettere valori separati da virgole per le pianificazioni accettabili, ad esempio Pianificazione 1, Pianificazione 2, Pianificazione 3 e così via.<br><br><b>NOTA:</b> questo campo non ha effetto sulle elaborazioni di Oracle CRM On Demand. |

### Creazione di nuovi indirizzi non condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner

Per creare un nuovo indirizzo non condiviso nei record cliente, contatto, rivenditore o partner, completare i campi nella sezione Indirizzi della pagina Dettaglio per il record.

**Procedure preliminari.** Per impostazione predefinita, le informazioni correlate agli indirizzi non vengono visualizzate nella pagina Dettaglio cliente, Dettaglio contatto, Dettaglio rivenditore o Dettaglio partner. Per poter visualizzare queste informazioni, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda al ruolo utente l'accesso alle informazioni correlate agli indirizzi. L'utente o l'amministratore dell'azienda dovrà successivamente aggiungere le informazioni correlate agli indirizzi al layout della pagina dei dettagli per il tipo di record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout della pagina Dettaglio, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio \(a pagina 795\)](#).

Per creare un nuovo record indirizzo non condiviso in un record cliente, contatto, rivenditore o partner, è necessario che la casella di controllo Abilita indirizzi condivisi sia deselezionata nel profilo dell'azienda.

#### *Per creare un nuovo indirizzo non condiviso nei record cliente, contatto, rivenditore o partner*

- 1 Nella pagina Dettaglio del record cliente, contatto, rivenditore o partner, spostarsi alla sezione Indirizzi, se configurata.
- 2 Per aggiungere un nuovo indirizzo non condiviso, fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina Modifica indirizzo, selezionare il paese valido per l'indirizzo dall'elenco di selezione Paese e compilare i campi indirizzo rimanenti per il record.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand regola i campi indirizzo per rispettare le convenzioni di indirizzo del paese selezionato. Per ulteriori informazioni su come mappare le convenzioni di indirizzo, vedere [Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi \(a pagina 1706\)](#).

- 4 Salvare l'indirizzo nella sezione Indirizzi.

#### *Per creare un nuovo indirizzo di fatturazione o spedizione non condiviso nei record cliente, rivenditore o partner*

- 1 Nella pagina Dettaglio del record cliente, rivenditore o partner, spostarsi alla sezione Fatturazione o Spedizione sotto Informazioni aggiuntive.
- 2 Fare clic sull'icona di modifica nell'angolo superiore destro per modificare i campi dell'indirizzo di fatturazione o spedizione non condiviso.

- 3 Selezionare il paese valido per l'indirizzo dall'elenco di selezione Paese e compilare i campi indirizzo di fatturazione o spedizione rimanenti per il record.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand regola i campi indirizzo per rispettare le convenzioni di indirizzo del paese selezionato. Per ulteriori informazioni su come mappare le convenzioni di indirizzo, vedere [Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi \(a pagina 1706\)](#).

- 4 Salvare l'indirizzo di spedizione o fatturazione.

L'indirizzo di spedizione o di fatturazione viene elencato nella sezione delle informazioni correlate Indirizzi per il record, con l'impostazione Fatturazione o Spedizione selezionata, a seconda del caso.

### ***Per creare un nuovo indirizzo primario non condiviso nei record contatto***

- 1 Nella pagina di dettaglio di Contatto, spostarsi alla sezione Contatto sotto Informazioni aggiuntive.
- 2 Fare clic sull'icona di modifica nell'angolo superiore destro per modificare i campi dell'indirizzo di contatto non condiviso.
- 3 Selezionare il paese valido per l'indirizzo dall'elenco di selezione Paese e compilare i campi indirizzo di contatto rimanenti per il record.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand regola i campi indirizzo per rispettare le convenzioni di indirizzo del paese selezionato. Per ulteriori informazioni su come mappare le convenzioni di indirizzo, vedere [Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi \(a pagina 1706\)](#).

- 4 Salvare l'indirizzo di contatto.

L'indirizzo di contatto viene elencato nella sezione delle informazioni correlate Indirizzi per il record, con l'impostazione Primario selezionata.

### **Rimozione di indirizzi da clienti, contatti, rivenditori o partner**

Per rimuovere un record indirizzo da clienti, contatti, rivenditori o partner, attenersi alla procedura riportata di seguito.

#### ***Per rimuovere un indirizzo da un record cliente, contatto, rivenditore o partner***

- 1 Nella pagina Dettagli del record, spostarsi alla sezione Indirizzi, se configurata.
- 2 Nella sezione Indirizzi, fare clic su Rimuovi nel menu di livello record per il record indirizzo.  
Se l'indirizzo è condiviso, Oracle CRM On Demand lo rimuove dalla pagina Dettaglio per il record, ovvero rimuove l'associazione tra l'indirizzo e il record principale. Tuttavia, il record non viene eliminato e continua a esistere. Per informazioni sull'eliminazione di un indirizzo condiviso, vedere [Eliminazione di indirizzi condivisi \(a pagina 371\)](#).  
Se l'indirizzo non è condiviso Oracle CRM On Demand lo elimina dalla pagina Dettaglio per il record.

### **Eliminazione di indirizzi condivisi**

Quando si elimina un record indirizzo condiviso di livello superiore, Oracle CRM On Demand rimuove tutti i campi denormalizzati dai record cliente, contatto, rivenditore o partner associati.

**NOTA:** se si elimina un indirizzo condiviso, questo viene eliminato da tutti i record in cui è condiviso, ossia dai record cliente, contatto, rivenditore e partner. L'indirizzo, tuttavia, non viene eliminato da nessun record di attività visite associato. Se, ad esempio, l'indirizzo condiviso è incluso nell'ambito del contatto associato in una visita del contatto, l'eliminazione dell'indirizzo condiviso non rimuove l'indirizzo dalla visita del contatto. L'indirizzo, tuttavia, viene rimosso dal record del contatto.

#### **Esempio di rimozione dei campi denormalizzati quando si elimina un indirizzo condiviso**



Esaminare l'esempio riportato di seguito, in cui l'indirizzo condiviso di livello superiore è 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Questo indirizzo condiviso viene usato da due clienti e otto contatti. Per un cliente l'indirizzo viene elencato come indirizzo di fatturazione, mentre per l'altro cliente viene elencato come indirizzo di spedizione. Per cinque degli otto contatti si tratta dell'indirizzo primario. Quando l'indirizzo condiviso viene eliminato, Oracle CRM On Demand effettua le operazioni seguenti:

- elimina le associazioni con i clienti e i contatti;
- cancella le informazioni dell'indirizzo di fatturazione dal cliente in cui era elencato come indirizzo di fatturazione;
- cancella le informazioni dell'indirizzo di spedizione dal cliente in cui era elencato come indirizzo di spedizione;
- cancella le informazioni dell'indirizzo di contatto dai cinque contatti in cui era elencato come indirizzo primario.

### Considerazioni per il ripristino di un indirizzo condiviso eliminato

Se si ripristina un indirizzo eliminato, è necessario aggiornare le impostazioni di fatturazione e di spedizione poiché quando Oracle CRM On Demand ripristina il record dell'indirizzo, non ripristina i valori originali delle impostazioni dell'indirizzo. È necessario regolare di nuovo questi valori per evitare che vengano creati dati errati. Ad esempio, tenere presente quanto riportato di seguito.

- L'Indirizzo condiviso 1 per l'Account 1 è contrassegnato come indirizzo di fatturazione e si elimina l'Indirizzo condiviso 1.  
Oracle CRM On Demand cancella i campi indirizzo di fatturazione per l'Account 1.
- Successivamente si associa un nuovo indirizzo, Indirizzo condiviso 2, come indirizzo di fatturazione.  
Oracle CRM On Demand popola i campi indirizzo di fatturazione dell'Account 1 con i dati contenuti nei campi corrispondenti dell'Indirizzo condiviso 2.
- Si procede al ripristino dell'Indirizzo 1 dall'elenco Elementi eliminati.  
Oracle CRM On Demand ripristina l'Indirizzo 1 nell'elenco Indirizzi e riassocia questo indirizzo condiviso all'Account 1, senza tuttavia ripristinare l'impostazione Fatturazione originale.  
L'Indirizzo 2 e l'Indirizzo 1 sono visualizzati nell'elenco degli indirizzi associati all'Account 1. L'Indirizzo 2 rimane l'indirizzo di fatturazione con i campi appropriati denormalizzati per il cliente finché non si reimposta manualmente Fatturazione per l'Indirizzo 1.

**NOTA:** non è possibile disporre di più indirizzi di fatturazione o spedizione in un record cliente, rivenditore o partner, pertanto è necessario correggere le impostazioni Fatturazione e Spedizione quando si ripristina un indirizzo. Ciò è valido anche per l'impostazione Primario per gli indirizzi di contatto ripristinati.

Per informazioni di carattere generale sull'eliminazione e il ripristino dei record, vedere [Eliminazione e ripristino dei record \(a pagina 180\)](#).

### Per eliminare un indirizzo condiviso

- 1 Andare alla pagina Elenco indirizzi condivisi.
- 2 Nel menu di livello record per l'indirizzo condiviso, fare clic su Elimina.
- 3 Fare clic su OK nella finestra di conferma.

### Informazioni sul collegamento dei record a indirizzi

Di seguito sono elencati alcuni dei tipi di record che è possibile collegare agli indirizzi:

- Account
- Contatto
- Rivenditore
- Partner
- Oggetti personalizzati da 1 a 15



È possibile collegare i record account, contatto, rivenditore o partner per tenere traccia dei tipi di record associati all'indirizzo. È inoltre possibile collegare i record degli indirizzi condivisi agli oggetti personalizzati. Non è tuttavia possibile collegare i record degli indirizzi non condivisi agli oggetti personalizzati. Per ulteriori informazioni sul collegamento dei record, vedere [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#).

## Visualizzazione di record indirizzo da account, contatti, rivenditori o partner

Per visualizzare un record associato ad account, contatti, rivenditori o partner, ovvero per i record Indirizzo account, Indirizzo contatto, Indirizzo rivenditore o Indirizzo partner, attenersi alla procedura riportata di seguito.

### *Per visualizzare un record indirizzo da account, contatti, rivenditori o partner*

- 1 Nella pagina Dettagli del record, spostarsi alla sezione Indirizzi, se configurata.
- 2 Per il record indirizzo che si desidera visualizzare, fare clic su Visualizza dal menu a livello di record nella riga appropriata.

## Accesso a una mappa per ottenere un indirizzo

È possibile accedere a una mappa per un record indirizzo dalle aree indicate di seguito.

- Da un elenco di indirizzi oppure dalla sezione dell'indirizzo di una pagina Dettagli che ne contiene una.
- Dai campi seguenti, se i campi sono disponibili nella pagina Dettagli per il tipo di record:
  - campo Indirizzo e campo Indirizzo account nel tipo di record Opportunità;
  - campo Indirizzo nei tipi di record Oggetto personalizzato;
- da un campo concatenato che contiene almeno un campo Indirizzo.
- Da qualsiasi elenco o sezione di informazioni correlate che contiene campi Indirizzo.

**Prima di iniziare:** per accedere alla pagina Maps, è necessario disporre del privilegio Maps Integration nel proprio ruolo utente.

### *Per accedere a una mappa per ottenere un indirizzo*

- 1 Accedere a uno degli elementi seguenti:
  - la sezione dell'indirizzo, ad esempio quella dell'indirizzo di fatturazione, spedizione o primario nella pagina dei dettagli per i tipi di record seguenti: Indirizzo, Account, Contatto, Rivenditore, Partner, Profilo broker, Lead, Utente o Nucleo familiare;
  - la pagina Dettagli per il tipo di record Opportunità o Oggetto personalizzato;
  - la sezione degli elementi correlati degli indirizzi nella pagina dei dettagli per i tipi di record Account, Contatto, Rivenditore o Partner;
  - un campo concatenato che contiene almeno un campo Indirizzo, ad esempio un campo concatenato nella pagina Dettagli di un account basato sui campi seguenti: Nome account, Tipo di account, Indirizzo di fatturazione 1 e Paese di spedizione, dove Indirizzo di fatturazione 1 e Paese di spedizione sono campi Indirizzo dei campi Indirizzo di fatturazione e spedizione;
  - un elenco o una sezione di informazioni correlate che contiene un campo Indirizzo.
- 2 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per una sezione dell'indirizzo di una pagina dei dettagli, fare clic sull'icona Mappa nella sezione.
 

**NOTA:** l'icona Mappa è disponibile anche nelle sezioni degli indirizzi Fatturazione e Spedizione nel profilo dell'azienda. Il profilo dell'azienda viene gestito dall'amministratore dell'azienda.
  - Per un indirizzo in un'opportunità o in un record di oggetto personalizzato, fare clic sull'icona della mappa nel campo Indirizzo o Indirizzo account.

- Per un elenco di indirizzi nella sezione degli elementi correlati degli indirizzi, fare clic su Mappa nell'elenco a discesa a sinistra dell'indirizzo.

**NOTA:** il collegamento Mappa non è disponibile nelle pagine Elenco indirizzo.

- Per un campo concatenato, fare clic sull'icona Mappa a destra del campo.  
Se il campo concatenato contiene campi indirizzo per più indirizzi, quando l'utente fa clic fa sull'icona Mappa Oracle CRM On Demand presenta una finestra popup in cui è possibile fare clic sull'icona Mappa per un indirizzo specifico.
- Per un elenco o una sezione di informazioni correlate che contiene un campo Indirizzo, fare clic sull'icona Mappa a destra del campo.

Oracle CRM On Demand visualizza una mappa per l'indirizzo se la funzionalità di generazione delle mappe è in grado di risolvere l'ubicazione dell'indirizzo dalle informazioni di indirizzo disponibili, secondo le modalità riportate di seguito.

- Se il record indirizzo contiene la latitudine e la longitudine, ma non contiene altre informazioni sull'indirizzo, Oracle CRM On Demand apre la mappa con un indicatore nell'ubicazione corrispondente alla latitudine e alla longitudine e visualizza la latitudine e la longitudine al passaggio del mouse sull'indicatore.
- Se il record indirizzo contiene la latitudine e la longitudine e altre informazioni sull'indirizzo, Oracle CRM On Demand apre la mappa con un indicatore nell'ubicazione corrispondente alla latitudine e alla longitudine e visualizza le informazioni sull'indirizzo al passaggio del mouse sull'indicatore.
- Se il record indirizzo contiene informazioni sull'indirizzo, ma non i valori di latitudine e longitudine, Oracle CRM On Demand apre la mappa con un indicatore nell'ubicazione dell'indirizzo e visualizza l'indirizzo al passaggio del mouse sull'indicatore. Se non è in grado di determinare un'ubicazione utilizzando le informazioni di indirizzo disponibili, la funzionalità di generazione delle mappe chiede di scegliere un indirizzo dall'elenco degli indirizzi suggeriti determinato in base alle informazioni di indirizzo disponibili.
- Se il record indirizzo non contiene le informazioni sull'indirizzo né i valori di latitudine e di longitudine, Oracle CRM On Demand apre la mappa dell'America settentrionale.

**NOTA:** le sezioni dell'indirizzo nei record Profilo broker e Lead non contengono campi con le informazioni di latitudine e longitudine. Pertanto, quando si fa clic sull'icona Mappa nella sezione dell'indirizzo di un record Profilo broker o Lead, si viene sempre reindirizzati alla pagina Maps in cui la funzionalità di generazione delle mappe avvia una ricerca dell'indirizzo concatenato.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Indirizzi](#)
- [Utilizzo della home page Indirizzi \(a pagina 363\)](#)
- [Maps \(a pagina 385\)](#)

## Campi indirizzo

Usare la pagina Modifica indirizzo per aggiungere un indirizzo oppure aggiornare i dettagli di un indirizzo esistente. La pagina Modifica indirizzo mostra tutti i campi disponibili per un indirizzo.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                | Descrizione |
|--------------------------------------|-------------|
| <b>Informazioni chiave indirizzo</b> |             |

| Campo                         | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome indirizzo                | Il nome del record indirizzo. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri. Deve essere univoco ed è obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Data di convalida             | (Facoltativo) La data di convalida delle informazioni dell'indirizzo da parte di un'origine esterna. Per specificare o aggiornare questa data, usare il selettore data. Questa data è pertinente solo se si usa la funzione di convalida degli indirizzi, altrimenti viene ignorata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tipo di indirizzo             | <p>Questo campo elenco di selezione specifica il tipo di indirizzo. Per impostazione predefinita, i tipi di indirizzi disponibili sono: Residenziale, Ufficio, Casa per le vacanze, Altro, Vanity, Privata, Postale, Ospedale e Clinica. (Obbligatorio).</p> <p><b>NOTA:</b> questo campo elenco di selezione non è disponibile quando si crea un nuovo record indirizzo utilizzando la pagina Modifica indirizzo. È disponibile solo quando si modifica un record indirizzo salvato in precedenza. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di nuovi indirizzi non condivisi nei record account, contatto, rivenditore o partner (vedere Creazione di nuovi indirizzi non condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner a pagina 370) e Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica relazione (vedere Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica rel. a pagina 1261).</p> |
| <b>Informazioni indirizzo</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Paese                         | <p>Il paese o il territorio usato nel record indirizzo. Usare l'elenco a discesa per selezionare un paese o un territorio per l'indirizzo.</p> <p><b>NOTA:</b> i campi Informazioni indirizzo corrispondono ai requisiti postali specifici del paese selezionato. Ad esempio, i campi indirizzo per gli Stati Uniti d'America usano il CAP, mentre per molti altri paesi usano i codici postali. Se non si seleziona il campo Paese, vengono visualizzati i campi Informazioni indirizzo seguenti (Indirizzo 1 e Indirizzo 2). Per ulteriori informazioni sui requisiti postali, vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi (a pagina 1706).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Indirizzo 1                   | La prima riga dell'indirizzo. In genere questo campo indica la parte Via dell'indirizzo, ad esempio Via del Corso. Ha un limite di 200 caratteri. Viene convertito in base alla convenzione di numerazione delle strade del paese selezionato (ad esempio, numero e via per il Canada e gli Stati Uniti). La conversione si basa sul contenuto del campo Paese.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Indirizzo 2                   | La seconda riga dell'indirizzo. Questo campo contiene eventuali dettagli relativi alla parte Via dell'indirizzo. Ha un limite di 100 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Indirizzo 3                   | <p>La terza riga dell'indirizzo. Questo campo contiene eventuali dettagli relativi alla parte Via dell'indirizzo. Ha un limite di 100 caratteri.</p> <p><b>NOTA:</b> questo campo non è presente nel layout predefinito della pagina Modifica o Dettaglio degli indirizzi se non è stato selezionato un paese.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Città                         | La città del record indirizzo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Campo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Provincia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | La provincia o il territorio del record indirizzo, ad esempio New Brunswick.<br><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand modifica questo campo in Stato se il paese selezionato è suddiviso in stati (ad esempio l'India o gli Stati Uniti).                                                                                                                                                                                                                  |
| Codice postale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Il codice postale, ad esempio M1C 3J6, o il CAP per gli indirizzi statunitensi, ad esempio 19050.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Questo campo può avere una lunghezza massima di 100 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Questo campo può avere una lunghezza massima di 1999 caratteri.<br><b>NOTA:</b> questo campo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Deve essere impostato dall'amministratore dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Stato convalidato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Indica se l'indirizzo è stato convalidato o meno e viene calcolato in base al campo Data di convalida.<br><b>NOTA:</b> questo campo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Deve essere impostato dall'amministratore dell'azienda.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>NOTA:</b> i campi seguenti utilizzati per la funzionalità di geocodifica sono disponibili anche tramite servizi Web. Per impostazione predefinita, questi campi di geocodifica non vengono visualizzati. Devono essere impostati dall'amministratore dell'azienda. Questi campi sono di sola lettura. Per informazioni dettagliate sull'utilizzo di questi campi, vedere Informazioni sulla geocodifica delle informazioni di indirizzo (vedere <a href="#">Informazioni sulla geocodifica delle informazioni dell'indirizzo a pagina 378</a> ). |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Stato geocodifica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Lo stato del processo di geocodifica per il record di indirizzo. Per i nuovi record di indirizzo, Oracle CRM On Demand imposta il campo su un valore nullo. Se la geocodifica di un indirizzo riesce, Oracle CRM On Demand imposta il campo su Successo. Se la geocodifica di un indirizzo non riesce, Oracle CRM On Demand imposta il campo su Non riuscito. Se si modifica un indirizzo, Oracle CRM On Demand reimposta il campo su un valore nullo. |
| Codice corrispondenza geocodifica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | L'accuratezza o la qualità del processo di geocodifica indicata da un numero di codice di corrispondenza. Per un codice di corrispondenza noto, se vengono restituite più corrispondenze di latitudine e longitudine, Oracle CRM On Demand utilizza la prima corrispondenza di latitudine e longitudine restituita da Oracle Spatial.                                                                                                                  |
| Vettore corrispondenza geocodifica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Una stringa di 17 caratteri che specifica la qualità della corrispondenza degli attributi dell'indirizzo immesso durante l'operazione di geocodifica per ricavare latitudine e longitudine associate all'indirizzo.                                                                                                                                                                                                                                    |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli indirizzi condivisi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Indirizzi](#)
- [Utilizzo della home page Indirizzi \(a pagina 363\)](#)
- [Gestione degli indirizzi \(a pagina 364\)](#)
- [Informazioni sui campi codice geografico nel tipo di record Indirizzo \(a pagina 377\)](#)
- [Informazioni sulla geocodifica delle informazioni dell'indirizzo \(a pagina 378\)](#)

## Informazioni sui campi codice geografico nel tipo di record Indirizzo

In Oracle CRM On Demand sono disponibili i campi codice geografico riportati di seguito per il tipo di record Indirizzo. Per impostazione predefinita, questi campi non sono disponibili.

- Latitudine
- Longitudine

Se questi campi sono necessari, l'amministratore dell'azienda deve aggiungerli al layout di pagina Indirizzo. Per informazioni sull'aggiunta di campi ai layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#).

I campi codice geografico vengono in genere utilizzati per individuare le coordinate geografiche, note come latitudine e longitudine, dai valori dell'indirizzo, ad esempio l'indirizzo e il codice di avviamento postale o CAP. Questi campi codice geografico vengono utilizzati per supportare la funzionalità di mappatura e quella basata sulla posizione nelle applicazioni client di Oracle CRM On Demand, ad esempio Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, oppure per individuare una posizione in un'applicazione di mappatura, ad esempio Google Maps. Se questi campi non vengono popolati, gli utenti possono utilizzare solo la funzionalità di mappatura standard delle applicazioni client che utilizzano i valori di indirizzo disponibili.

La latitudine e la longitudine vengono in genere rappresentate utilizzando la notazione gradi, minuti e secondi, ad esempio 59°20'30"N. Tuttavia, in Oracle CRM On Demand queste coordinate vengono rappresentate e memorizzate come dati decimali con i segni più e meno, come riportato di seguito.

- Per la latitudine è possibile immettere valori compresi nell'intervallo da -90.0000000 a +90.0000000, con un massimo di 7 cifre dopo il separatore decimale. Se il numero di cifre dopo il separatore decimale supera 7, Oracle CRM On Demand arrotonda il valore. Ad esempio, Oracle CRM On Demand arrotonda per eccesso il valore di latitudine 89.12345678 a 89.1234568.
- Per la longitudine è possibile immettere valori compresi nell'intervallo da -180.0000000 a +180.0000000, con un massimo di 7 cifre dopo il separatore decimale. Se il numero di cifre dopo il separatore decimale supera 7, Oracle CRM On Demand arrotonda i valori. Ad esempio, Oracle CRM On Demand arrotonda per difetto il valore di longitudine 179.12345674 a 179.1234567.

Inoltre, Oracle CRM On Demand supporta il formato decimale generico per la latitudine e la longitudine, vale a dire Oracle CRM On Demand supporta i numeri con un punto (.) come separatore decimale. Sebbene alcune impostazioni internazionali utilizzino la virgola (,) come separatore decimale, è necessario immettere i dati decimali utilizzando un punto (.) come separatore decimale per queste impostazioni internazionali. Oracle CRM On Demand visualizza il numero decimale così come è memorizzato nel database e non esegue alcuna formattazione locale di questi dati decimali.

Per aggiungere i valori della latitudine e della longitudine in Oracle CRM On Demand, è necessario convertire la rappresentazione gradi-minuti-secondi della latitudine e della longitudine nella rappresentazione decimale come indicato di seguito.

**Gradi decimali = Gradi + Minuti/60 + Secondi/3600**

Al valore della latitudine o della longitudine deve essere associato un segno più o meno perché i valori negativi sono consentiti. Un valore positivo della latitudine è a nord (N) dell'equatore, mentre un valore negativo della latitudine è a sud (S) dell'equatore. Un valore positivo della longitudine è a est (E) del primo meridiano, mentre un valore negativo della longitudine è a ovest (W) del primo meridiano. Ad esempio, la tabella riportata di seguito indica i valori di esempio per i campi Latitudine e Longitudine in Oracle CRM On Demand per diverse città.

| Città             | Latitudine | Valore del campo Latitudine in Oracle CRM On Demand | Longitudine | Valore del campo Longitudine in Oracle CRM On Demand |
|-------------------|------------|-----------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------|
| Stoccolma, Svezia | 59°20'N    | 59.3333333                                          | 18°04'E     | 18.0666667                                           |

| Città             | Latitudine | Valore del campo Latitudine in Oracle CRM On Demand | Longitudine | Valore del campo Longitudine in Oracle CRM On Demand |
|-------------------|------------|-----------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------|
| Darwin, Australia | 12°27'S    | -12.4500000                                         | 130°50'E    | 130.8333333                                          |

**NOTA:** Oracle CRM On Demand non effettua la conversione di latitudine e longitudine nella rappresentazione necessaria per Oracle CRM On Demand. I campi Latitudine e Longitudine memorizzano sempre i codici geografici associati a un indirizzo. In genere, le applicazioni client di Oracle CRM On Demand, ad esempio Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, eseguono un'ulteriore elaborazione e conversione dei dati relativi ai codici geografici. Oracle CRM On Demand può tuttavia utilizzare le informazioni in un record indirizzo per trovare in modo automatico i valori di latitudine e longitudine corrispondenti per l'indirizzo mediante Oracle Spatial e quindi inserire i dati nei campi Latitudine e Longitudine. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla geocodifica delle informazioni di indirizzo \(vedere Informazioni sulla geocodifica delle informazioni dell'indirizzo a pagina 378\)](#).

## Informazioni sulla geocodifica delle informazioni dell'indirizzo

Se Abilita programma di geocodifica viene selezionato nella pagina Profilo azienda, Oracle CRM On Demand utilizza le informazioni in un record indirizzo per individuare i valori corrispondenti di latitudine e longitudine per l'indirizzo mediante Oracle Spatial e, se l'individuazione riesce, inserisce questi valori nei campi latitudine e longitudine dei record indirizzo. Questo processo di individuazione e inserimento di latitudine e longitudine dalle informazioni dell'indirizzo è noto come *geocodifica*. Oracle CRM On Demand utilizza Oracle Spatial per individuare in modo asincrono i geocodici corrispondenti. Oracle CRM On Demand ignora la geocodifica di qualsiasi record che contiene valori pre-esistenti nei campi latitudine o longitudine.

Oracle CRM On Demand ripete la geocodifica dei campi latitudine e longitudine se:

- L'utente cancella il contenuto dei campi latitudine e longitudine
- L'utente modifica i campi dell'indirizzo

### Informazioni sui campi di geocodifica nei record indirizzo

I record indirizzo contengono tre campi associati alla geocodifica:

- **Stato geocodifica.** Lo stato del processo di geocodifica per il record di indirizzo:
  - **Valore nullo.** L'indirizzo non è stato codificato dal punto di vista geografico.
  - **Successo.** L'indirizzo è stato geocodificato correttamente.
  - **Non riuscito.** La geocodifica dell'indirizzo non è riuscita.

La mancata geocodifica di norma è dovuta a dati dell'indirizzo errati, alla mancata disponibilità di un codice geografico per l'indirizzo o al fatto che la corrispondenza dell'indirizzo risulta troppo generica.
- **Codice corrispondenza geocodifica.** Indica l'accuratezza delle corrispondenze di latitudine e longitudine con l'indirizzo specificato, sotto forma di un numero intero:

| Codice corrispondenza geocodifica | Descrizione                                                                                                                   |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0                                 | Nessuna corrispondenza di geocodifica per l'indirizzo.                                                                        |
| 1                                 | Corrispondenza di geocodifica esatta per l'indirizzo.                                                                         |
| 2                                 | Corrispondenza di geocodifica, con riserva di accuratezza per il tipo di via o il suffisso/prefisso della Via dell'indirizzo. |

| Codice corrispondenza geocodifica | Descrizione                                                                                              |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3                                 | Corrispondenza di geocodifica, con riserva di accuratezza per il numero civico della Via dell'indirizzo. |
| 4                                 | Corrispondenza di geocodifica con riserva di accuratezza sulla Via dell'indirizzo.                       |
| 10                                | Corrispondenza di geocodifica con riserva di accuratezza sul CAP dell'indirizzo.                         |
| 11                                | Corrispondenza di geocodifica con riserva di accuratezza sul nome della città.                           |
| 12                                | Corrispondenza di geocodifica con riserva di accuratezza sul CAP e sulla città.                          |

Oracle CRM On Demand Customer Care configura un livello di Codice corrispondenza geocodifica accettabile per l'azienda. Oracle CRM On Demand salva i campi latitudine e longitudine restituiti dal processo di geocodifica in un record indirizzo solo se il codice di corrispondenza è minore o uguale al livello impostato da Oracle CRM On Demand Customer Care. Per impostazione predefinita, il valore corrisponde solitamente a 3.

Se Oracle CRM On Demand riesce a trovare alcuna corrispondenza nel processo di geocodifica, imposta il Codice corrispondenza geocodifica su 0 e non immette i valori di latitudine e longitudine in un indirizzo.

■ **Vettore corrispondenza geocodifica.** Una stringa di 17 caratteri che fornisce un riepilogo dettagliato dei componenti di un indirizzo che contribuiscono all'accuratezza/all'inaccuratezza della latitudine e della longitudine restituite per l'indirizzo immesso. Un punto interrogativo indica una posizione campo non utilizzata. Oracle CRM On Demand imposta il campo Vettore corrispondenza geocodifica per qualsiasi indirizzo non geocodificato come una serie di punti interrogativi: ??????????????????. Ciascuna posizione contiene un valore da 0 a 4.

Nella tabella seguente vengono elencate le posizioni nella stringa e l'attributo indirizzo corrispondente a ciascuna posizione. Gli attributi dell'indirizzo non sono i campi indirizzo di Oracle CRM On Demand ma una rappresentazione concettuale delle diverse parti che costituiscono un indirizzo, come un numero civico, un prefisso della via, ecc.

| Posizione nel Vettore corrispondenza geocodifica | Attributo indirizzo                      |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Da 0 a 4                                         | Non utilizzato                           |
| 5                                                | Indirizzo stradale - Numero civico       |
| 6                                                | Indirizzo stradale - Prefisso della via  |
| 7                                                | Indirizzo stradale - Nome base della via |
| 8                                                | Indirizzo stradale - Suffisso della via  |
| 9                                                | Indirizzo stradale - Tipo di via         |
| 10                                               | Non utilizzato                           |



| Posizione nel Vettore corrispondenza geocodifica | Attributo indirizzo |
|--------------------------------------------------|---------------------|
| 11                                               | Città               |
| Da 12 a 13                                       | Non utilizzato      |
| 14                                               | Stato               |
| 15                                               | Paese               |
| 16                                               | CAP/codice postale  |
| 17                                               | Non utilizzato      |

**NOTA:** Oracle Spatial ricava gli attributi dell'indirizzo stradale, ad esempio Numero civico o Prefisso via, analizzando le informazioni sull'indirizzo stradale contenute nei campi Indirizzo1, Indirizzo2 e Indirizzo3 in un record di indirizzo di Oracle CRM On Demand. Il modo in cui Oracle Spatial ricava questi attributi varia in base al paese.

Il valore numerico a cui Oracle CRM On Demand imposta la posizione nella stringa Vettore corrispondenza geocodifica può variare da 0 a 4, come segue:

| Valore posizionale nel Vettore corrispondenza geocodifica | Descrizione                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0 o 1                                                     | Oracle CRM On Demand ha individuato una corrispondenza esatta per l'attributo indirizzo durante la geocodifica.                          |
| 2 o 3                                                     | L'attributo indirizzo non è nullo, ma Oracle CRM On Demand non ha individuato una corrispondenza per l'attributo durante la geocodifica. |
| 4                                                         | L'attributo indirizzo è nullo ma Oracle Spatial è riuscito a individuare una buona corrispondenza basandosi sull'approssimazione.        |

Per ulteriori informazioni su questi campi di geocodifica e altri campi di indirizzo, vedere Campi di indirizzo (vedere [Campi indirizzo](#) a pagina 374).

### Esempio di geocodifica

L'esempio seguente mostra come utilizzare e interpretare i campi di geocodifica quando Oracle CRM On Demand effettua la geocodifica di un indirizzo. Considerare un indirizzo con i valori seguenti dei campi:



| Campo indirizzo in Oracle CRM On Demand | Valore        |
|-----------------------------------------|---------------|
| Nome indirizzo                          | Ji Yang       |
| Paese                                   | Stati Uniti   |
| Numero/via                              | 1 Oracle Dr   |
| Indirizzo 2                             | Nashua        |
| Indirizzo 3                             | Non impostato |
| Città                                   | Nashua        |
| Comune                                  | Non impostato |
| Stato                                   | NH            |
| CAP                                     | 03062         |

Quando Oracle CRM On Demand effettua la geocodifica di questo indirizzo, Oracle Spatial scompone l'indirizzo e imposta i valori dell'attributo indirizzo come segue:

| Attributi indirizzo in Oracle Spatial | Valore      |
|---------------------------------------|-------------|
| Nome (da Indirizzo stradale)          | Ji Yang     |
| Numero civico (da Indirizzo stradale) | 1           |
| Nome della via dal campo Via          | Oracle Dr   |
| Città                                 | Nashua      |
| Stato                                 | NH          |
| Paese                                 | Stati Uniti |
| Codice postale                        | 03062       |

Oracle Spatial tenta di trovare una corrispondenza sulla base di questi attributi di indirizzo effettuando ricerche indipendenti sui singoli attributi, quindi utilizzandoli in combinazione per ottenere la migliore approssimazione di latitudine e longitudine.

Se la geocodifica riesce, Oracle CRM On Demand imposta i campi come segue:

| Campo indirizzo Oracle CRM On Demand | Valore   | Commento                   |
|--------------------------------------|----------|----------------------------|
| Stato geocodifica                    | Successo | La geocodifica è riuscita. |

| Campo indirizzo Oracle CRM On Demand | Valore            | Commento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Codice corrispondenza geocodifica    | 1                 | Oracle Spatial ha individuato una corrispondenza esatta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Longitudine                          | -71.46006         | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Latitudine                           | 42.71004          | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Vettore corrispondenza geocodifica   | ??030402010??000? | Il Vettore corrispondenza geocodifica per questo esempio.<br><br>Il vettore viene impostato indipendentemente dalla riuscita della geocodifica. Anche per un basso codice di corrispondenza come 4, in cui non vengono impostate latitudine e longitudine, il vettore viene comunque definito e riporta i dettagli degli attributi che hanno contribuito all'errore. |

È possibile interpretare il valore del vettore ??030402010??000? come riportato nella tabella seguente:

| Posizione nel Vettore corrispondenza geocodifica | Valore | Attributo indirizzo  | Interpretazione del valore nel vettore corrispondenza                                                                   |
|--------------------------------------------------|--------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                | ?      | Nessuno              | Non utilizzato                                                                                                          |
| 2                                                | ?      | Nessuno              | Non utilizzato                                                                                                          |
| 3                                                | 0      | Nessuno              | Non utilizzato                                                                                                          |
| 4                                                | 3      | Nessuno              | Non utilizzato                                                                                                          |
| 5                                                | 0      | Numero civico        | Per questo attributo è stata trovata una corrispondenza esatta.                                                         |
| 6                                                | 4      | Prefisso via         | L'attributo indirizzo è nullo ma è stato possibile individuare una buona corrispondenza basandosi sull'approssimazione. |
| 7                                                | 0      | Nome base della via. | Per questo attributo è stata trovata una corrispondenza esatta.                                                         |
| 8                                                | 2      | Suffisso via         | Questo attributo indirizzo presenta un valore ma non è stata trovata una corrispondenza per il valore.                  |
| 9                                                | 0      | Tipo via             | Per questo attributo è stata trovata una corrispondenza esatta.                                                         |
| 10                                               | 1      | Nessuno              | Non utilizzato                                                                                                          |

| Posizione nel Vettore corrispondenza geocodifica | Valore | Attributo indirizzo | Interpretazione del valore nel vettore corrispondenza           |
|--------------------------------------------------|--------|---------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 11                                               | 0      | Città               | Per questo attributo è stata trovata una corrispondenza esatta. |
| 12                                               | ?      | Nessuno             | Non utilizzato                                                  |
| 13                                               | ?      | Nessuno             | Non utilizzato                                                  |
| 14                                               | 0      | Stato               | Per questo attributo è stata trovata una corrispondenza esatta. |
| 15                                               | 0      | Paese               | Per questo attributo è stata trovata una corrispondenza esatta. |
| 16                                               | 0      | Codice postale      | Per questo attributo è stata trovata una corrispondenza esatta. |
| 17                                               | ?      | Nessuno             | Non utilizzato                                                  |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli indirizzi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Indirizzi](#)
- [Utilizzo della home page Indirizzi \(a pagina 363\)](#)
- [Gestione degli indirizzi \(a pagina 364\)](#)
- [Campi indirizzo \(a pagina 374\)](#)
- [Informazioni sui campi codice geografico nel tipo di record Indirizzo \(a pagina 377\)](#)

## Asset

Utilizzare le pagine Beni per creare e aggiornare i beni e creare elenchi di beni. Un *bene* è un record di un prodotto venduto a un cliente o a un'azienda.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende la registrazione delle informazioni sui beni, la scheda Bene potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

### Uso della home page beni

Nella home page beni è possibile creare elenchi di beni e i record corrispondenti.

**NOTA:** l'amministratore può personalizzare il layout della home page beni. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

#### Creazione di un asset

È possibile creare un bene facendo clic su Nuovo nella sezione Beni modificati di recente. Per informazioni sui campi dei record di beni, vedere Registrazione dei beni (vedere [Come tenere traccia degli asset](#) a pagina 295). Per informazioni generali sulla creazione dei record, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#).

#### Utilizzo degli elenchi di beni

Nella sezione Elenchi beni vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per i beni. Gli elenchi includono i record di beni creati nelle aree di Oracle CRM On Demand riportate di seguito.

- Pagine Asset
- Pagine Veicolo e Portafoglio
- Sezione di informazioni correlate Beni delle pagine dei dettagli per i record di account, contatti e oggetti personalizzati

| Elenco asset                | Filtri                                                                   |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Tutti gli asset             | Tutti i beni visualizzabili indipendentemente dal proprietario del bene. |
| Asset modificati di recente | Tutti i beni visualizzabili ordinati per data di modifica.               |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi.

### Visualizzazione dei beni modificati di recente

La sezione Beni modificati di recente mostra i titoli dei record di beni modificati più di recente.

**NOTA:** Se un numero di serie viene inserito in un record di beni, tale numero viene utilizzato come titolo del bene. Altrimenti, viene utilizzato il nome del prodotto. Nella sezione Beni modificati di recente della home page beni e nelle altre pagine in cui viene visualizzato il titolo del bene, è possibile eseguire il drill-down dal titolo del bene per aprire il record corrispondente.

### Aggiunta di sezioni alla home page beni

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla home page beni, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione in tale home page.

#### Per aggiungere sezioni alla home page beni

- 1 Nella home page beni, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Bene, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Come tenere traccia degli asset \(a pagina 295\)](#)

## Gestione degli asset

Per le procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- Creazione di record (a pagina 55)
- Aggiornamento dei dettagli del record (a pagina 118)
- Gestione degli elenchi (a pagina 129)

Per informazioni sulla registrazione dei beni e dei campi nei record di beni, vedere gli argomenti riportati di seguito:

- Come tenere traccia degli asset (a pagina 295)

## Maps

Usare la pagina Maps in Oracle CRM On Demand per trovare indirizzi su una mappa oppure per ottenere le indicazioni di guida verso un indirizzo. Per utilizzare la pagina Maps, è necessario disporre del privilegio Maps Integration nel ruolo utente. L'amministratore dovrà inoltre rendere disponibile la scheda Maps per il ruolo utente. Se la scheda Maps non è presente tra le schede disponibili nella parte superiore delle pagine in Oracle CRM On Demand dopo che l'amministratore l'ha resa disponibile per il ruolo utente, è possibile aggiungere tale scheda al layout delle schede. Per informazioni sull'aggiunta di schede al layout delle schede, vedere [Visualizzazione delle schede \(a pagina 795\)](#).

**NOTA:** per abilitare il privilegio Maps Integration e rendere disponibile la scheda Maps al ruolo dell'utente, l'amministratore deve disporre del privilegio Gestione Maps Integration nel proprio ruolo. Se non dispone del privilegio Gestisci Maps Integration nel proprio ruolo, l'amministratore dovrà contattare Oracle CRM On Demand Customer Care e richiedere l'abilitazione di tale privilegio.

Nelle pagine Maps è possibile eseguire le seguenti operazioni:

- Trovare un indirizzo su una mappa.
- Eseguire una ricerca di prossimità per trovare indirizzi nei record in Oracle CRM On Demand ubicati all'interno del:
  - raggio specificato per la propria ubicazione corrente;
  - raggio specificato di un'altra ubicazione.
- Ottenere le indicazioni di guida per gli indirizzi su una mappa.

**NOTA:** ad eccezione dell'India e di Singapore, la funzionalità Mappa fornisce gli indirizzi nella lingua più diffusa nel paese o nella giurisdizione contenuta nell'indirizzo. Ad esempio, gli indirizzi del Qatar vengono forniti in Arabo, gli indirizzi della Russia in Russo e così via. Per gli indirizzi che contengono India e Singapore, la funzionalità Mappa utilizza l'Inglese. Per il Canada, la funzionalità Mappa fornisce gli indirizzi in Inglese ad eccezione del Quebec, in cui gli indirizzi vengono forniti in Francese.

Quando si esegue una ricerca di prossimità, è possibile limitare la ricerca a un elenco predefinito di record. Ad esempio, è possibile creare un elenco di contatti associati al tipo Partner, quindi eseguire una ricerca di prossimità su tale elenco per trovare i contatti partner che si trovano a una distanza di non oltre 10 miglia dall'ubicazione corrente oppure in un'ubicazione in cui si prevede di trovarsi in futuro.

Nella seguente tabella sono illustrati gli indicatori visualizzati sulla mappa.

| Indicatore                                                                          | Scopo                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Indica l'ubicazione corrente se la funzionalità Maps è in grado di determinare l'ubicazione dell'utente |
|  | Indica l'ubicazione di un indirizzo restituito da una ricerca di prossimità                             |

| Indicatore                                                                        | Scopo                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | Indica il centro di una ricerca di prossimità |

Se è possibile determinare l'ubicazione corrente, un indicatore evidenzia l'ubicazione sulla mappa visualizzata quando viene aperta la pagina Maps. Se risulta impossibile determinare l'ubicazione corrente, viene visualizzata la mappa dell'America settentrionale. La funzionalità Maps determina l'ubicazione corrente nel seguente modo:

- Se il computer in uso riceve le informazioni GPS (Global Positioning System), la funzionalità Maps utilizzerà tali informazioni per determinare l'ubicazione corrente.
- Se il computer in uso non riceve le informazioni GPS, la funzionalità Maps utilizza l'API del browser in uso per determinare l'ubicazione corrente. Le API utilizzano l'indirizzo IP del computer in uso per determinare l'ubicazione corrente. Se il computer punta a un server proxy, come ubicazione corrente verrà visualizzata l'ubicazione del server proxy.

**NOTA:** se si desidera determinare l'ubicazione corrente, è necessario consentire al browser in uso di accedere alle informazioni relative alla posizione corrente. A seconda del browser utilizzato e alle impostazioni relative alla privacy selezionate nel browser, potrebbe venire richiesto di consentire al browser di accedere alle informazioni sulla posizione corrente. Se non si accetta di consentire l'accesso, anziché l'ubicazione corrente verrà visualizzata la mappa dell'America settentrionale.

Inoltre, la tabella riportata di seguito mostra le icone bersaglio disponibili in una mappa.

| Icona                                                                               | Scopo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Questa icona viene visualizzata quando la pagina non è centrata sulla propria ubicazione corrente. Quando si passa il mouse su questa icona viene visualizzato il testo <i>Mostra posizione personale</i> .                                                                                                                            |
|  | Questa icona viene visualizzata solo quando la pagina è centrata sulla propria ubicazione corrente. Quando si passa il mouse su questa icona viene visualizzato il testo <i>La mia ubicazione</i> . Facendo clic su questa icona è possibile regolare l'ingrandimento della mappa per centrare l'indicatore di ubicazione sulla mappa. |

Se sugli stessi valori di latitudine e longitudine vengono tracciati o fissati più record, Oracle CRM On Demand visualizza un solo indicatore per tutti questi record. Facendo clic sull'indicatore viene visualizzato un elenco dei nomi dei record sottostanti e degli indirizzi associati a tali record. È possibile selezionare qualsiasi record dall'elenco per aggiungere l'indirizzo alle indicazioni o per impostare l'indirizzo come un centro di prossimità. Per ulteriori informazioni su come ottenere indicazioni per il percorso, vedere [Come ottenere le indicazioni di guida \(a pagina 390\)](#); per ulteriori informazioni sulla ricerca di prossimità, vedere [Esecuzione di ricerche di prossimità \(a pagina 387\)](#).

Per informazioni sulla copertura dei dati fornita dalla funzionalità di mappatura e codifica geografica di Oracle CRM On Demand, vedere [Copertura dei dati di mappatura e codifica geografica \(a pagina 393\)](#).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Ricerca di indirizzi in Maps \(a pagina 387\)](#)
- [Esecuzione di ricerche di prossimità \(a pagina 387\)](#)
- [Come ottenere le indicazioni di guida \(a pagina 390\)](#)
- [Accesso a una mappa per ottenere un indirizzo \(a pagina 373\)](#)

## Ricerca di indirizzi in Maps

In questo argomento viene descritto come cercare indirizzi nella pagina Maps in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Se è possibile determinare l'ubicazione corrente, un indicatore evidenzia l'ubicazione sulla mappa visualizzata quando viene aperta la pagina Maps. Se risulta impossibile determinare l'ubicazione corrente, viene visualizzata la mappa dell'America settentrionale.

**Procedure preliminari.** Per utilizzare la pagina Maps, è necessario disporre del privilegio Maps Integration nel ruolo utente. L'amministratore dovrà inoltre rendere disponibile la scheda Maps per il ruolo utente. Se la scheda Maps non è presente tra le schede disponibili nella parte superiore delle pagine in Oracle CRM On Demand dopo che l'amministratore l'ha resa disponibile per il ruolo utente, è possibile aggiungere tale scheda al layout delle schede. Per informazioni sull'aggiunta di schede al layout delle schede, vedere [Visualizzazione delle schede \(a pagina 795\)](#).

### Per trovare un indirizzo su una mappa

1 Fare clic sulla scheda Maps.

2 Nel riquadro di ricerca della pagina Maps immettere l'indirizzo che si desidera trovare.

È necessario utilizzare la virgola come separatore dei vari elementi dell'indirizzo, nonché immettere il nome o il codice del paese come ultimo elemento dell'indirizzo. Il formato dell'indirizzo può variare a seconda del paese. Le ricerche non fanno distinzione tra maiuscole e minuscole. Di seguito sono riportati alcuni esempi di immissione di un indirizzo:

- Avenida Vitacura 2939 Piso 6, Las Condes, Santiago, Cile
- 5805 Owens Drive, Pleasanton, CA 94588, USA
- Unit 6, IDA Business Park, Dangan, Galway, IE
- Leela Infopark, 10th Floor, technopark campus, Plot No. 02, Kariavattom P.O., Trivandrum, KL 695581, In

È inoltre possibile immettere il nome di una città e di un paese. In questo caso, la funzionalità Maps restituisce l'indirizzo predefinito per la città e il paese. Per le corrispondenze multiple, la ricerca visualizza gli indirizzi corrispondenti disponibili trovati e invita a selezionarne uno. Ad esempio, se si immettere la stringa *Toronto, Canada* in Inglese, la ricerca restituirà due indirizzi. Il primo indirizzo è l'indirizzo predefinito per Toronto nell'isola Prince Edward e l'altro è l'indirizzo predefinito per la città di Toronto nell'Ontario, che si trovano entrambi in Canada. Oracle Maps fornisce gli indirizzi.

3 Fare clic sull'icona a forma di lente di ingrandimento.

Sulla mappa un indicatore evidenzia l'ubicazione dell'indirizzo. Se per i criteri di ricerca specificati vengono restituite più corrispondenze, le corrispondenze vengono visualizzate sotto forma di elenco, dove sarà possibile selezionare la corrispondenza corretta. Viene inizialmente elencato un massimo di 10 corrispondenze. Se vengono restituite più di 10 corrispondenze, è possibile scorrere l'elenco per visualizzare le altre corrispondenze.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Maps \(a pagina 385\)](#)
- [Esecuzione di ricerche di prossimità \(a pagina 387\)](#)
- [Come ottenere le indicazioni di guida \(a pagina 390\)](#)

## Esecuzione di ricerche di prossimità

In una ricerca di prossimità, Oracle CRM On Demand controlla gli indirizzi memorizzati nei record del tipo di record specificato per determinare se gli indirizzi sono compresi nel raggio specificato per la ricerca. Se Oracle CRM On Demand rileva un indirizzo compreso nel raggio della ricerca, sulla mappa viene posizionato un

indicatore per evidenziare l'ubicazione dell'indirizzo. È possibile visualizzare il nome e l'indirizzo del record associato all'indicatore posizionando il puntatore sull'indicatore stesso.

Le ricerche di prossimità fanno riferimento alle informazioni incluse nei campi Latitudine e Longitudine degli indirizzi sottoposti a ricerca. È pertanto necessario assicurarsi che tali campi siano popolati correttamente negli indirizzi rilevanti se si desidera che gli indirizzi vengano rilevati durante una ricerca di prossimità. Per ulteriori informazioni sui campi Latitudine e Longitudine, vedere [Informazioni sui campi codice geografico nel tipo di record Indirizzo \(a pagina 377\)](#).

Nella seguente tabella sono elencati i tipi di record che supportano le ricerche di prossimità e il tipo di indirizzo controllato in ogni tipo di record quando si esegue una ricerca di prossimità.

| Tipo di record supportato | Indirizzo controllato nelle ricerche di prossimità                                               |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account                   | L'indirizzo di spedizione o di fatturazione dell'account.                                        |
| Attività                  | L'indirizzo del campo Indirizzo dell'attività, ad esempio l'indirizzo in una visita di contatto. |
| Contatto                  | L'indirizzo primario del contatto                                                                |

**NOTA:** Se è possibile determinare l'ubicazione corrente, un indicatore evidenzia l'ubicazione sulla mappa visualizzata quando viene aperta la pagina Maps. Se risulta impossibile determinare l'ubicazione corrente, viene visualizzata la mappa dell'America settentrionale.

Dopo aver eseguito una ricerca di prossimità in un tipo di record supportato, è possibile andare alla pagina dei dettagli del record oppure solo visualizzarla in anteprima, a seconda del valore dell'impostazione Modalità anteprima record. In genere questa impostazione viene definita per l'azienda nel profilo specifico dall'amministratore, ma è possibile sostituire l'impostazione a livello aziendale nel proprio profilo personale in Le mie impostazioni.

**NOTA:** la funzione di anteprima dei record non è disponibile quando si accede a Oracle CRM On Demand mediante un dispositivo dotato di sistema operativo iOS.

**Procedure preliminari.** Per utilizzare la pagina Maps, è necessario disporre del privilegio Maps Integration nel ruolo utente. L'amministratore dovrà inoltre rendere disponibile la scheda Maps per il ruolo utente. Se la scheda Maps non è presente tra le schede disponibili nella parte superiore delle pagine in Oracle CRM On Demand dopo che l'amministratore l'ha resa disponibile per il ruolo utente, è possibile aggiungere tale scheda al layout delle schede. Per informazioni sull'aggiunta di schede al layout delle schede, vedere [Visualizzazione delle schede \(a pagina 795\)](#).

Nella seguente procedura viene descritto come eseguire una ricerca di prossimità per cercare account o contatti ubicati all'interno di un raggio specificato rispetto all'ubicazione corrente.

**NOTA:** una ricerca di prossimità restituisce l'ubicazione dei primi 500 record ubicati all'interno del raggio specificato.

***Per eseguire una ricerca di prossimità all'interno di un raggio specificato rispetto all'ubicazione corrente***

- 1 Fare clic sulla scheda Maps.
- 2 Nel riquadro di ricerca della pagina Maps fare clic sulle doppie frecce per visualizzare i campi dei criteri di ricerca nella scheda Nelle vicinanze.
- 3 Immettere i criteri della ricerca nella scheda Nelle vicinanze del riquadro di ricerca, quindi fare clic sull'icona lente di ingrandimento.



**NOTA:** è possibile trovare le informazioni relative ai campi dei criteri di ricerca nella tabella alla fine di questo argomento.

Sulla mappa vengono visualizzati degli indicatori per evidenziare le ubicazioni degli indirizzi ubicati all'interno del raggio specificato.

- 4 Per visualizzare il nome e l'indirizzo del record associato a un indicatore all'interno del riquadro della mappa, posizionare il puntatore sull'indicatore stesso.
- 5 Per cancellare i risultati della ricerca di prossimità tracciati sotto forma di indicatori sulla mappa, fare clic su Cancella risultati nella parte inferiore della scheda Nelle vicinanze.

Nella seguente procedura viene descritto come eseguire una ricerca di prossimità all'interno di un raggio specificato rispetto a un'ubicazione selezionata.

**NOTA:** se si desidera utilizzare un indirizzo specifico come centro della ricerca di prossimità e se l'indirizzo non è già evidenziato da un indicatore sulla mappa, cercare l'indirizzo prima di eseguire la ricerca di prossimità. Per ulteriori informazioni, vedere [Ricerca di indirizzi in Maps \(a pagina 387\)](#).

#### ***Per eseguire una ricerca di prossimità all'interno di un raggio specificato rispetto a un'ubicazione selezionata***

- 1 Nella pagina Maps, sulla mappa impostare il centro della ricerca di prossimità.

Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Sulla mappa fare clic sull'indicatore che evidenzia l'indirizzo da utilizzare come centro della ricerca di prossimità, quindi fare clic su Imposta come centro di prossimità.
- Sulla mappa fare clic con il pulsante destro del mouse su una qualsiasi posizione da utilizzare come centro della ricerca di prossimità, quindi fare clic su Imposta come centro di prossimità.

**NOTA:** se l'indirizzo che si desidera utilizzare come centro della ricerca di prossimità non è già visualizzato sulla mappa, cercarlo attenendosi alla procedura descritta in [Ricerca di indirizzi in Maps \(a pagina 387\)](#).

Il centro impostato per la ricerca di prossimità è evidenziato da un indicatore.

- 2 Nel riquadro di ricerca, se i campi dei criteri di ricerca della scheda Nelle vicinanze non sono visibili, fare clic sulle doppie frecce per visualizzarli.
- 3 Immettere i criteri della ricerca nella scheda Nelle vicinanze del riquadro di ricerca, quindi fare clic sull'icona lente di ingrandimento.

Sulla mappa vengono visualizzati degli indicatori per evidenziare le ubicazioni degli indirizzi ubicati all'interno del raggio specificato.

- 4 Per visualizzare il nome e l'indirizzo del record associato a un indicatore all'interno del riquadro della mappa, posizionare il puntatore sull'indicatore stesso.
- 5 Per cancellare i risultati della ricerca di prossimità tracciati sotto forma di indicatori sulla mappa, fare clic su Cancella risultati nella parte inferiore della scheda Nelle vicinanze.

Nella tabella seguente sono descritti i campi dei criteri per una ricerca di prossimità.

| Campo dei criteri di ricerca  | Descrizione                                                                                                                                      |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Selezionare un tipo di record | Selezionare il tipo di record da cercare, ad esempio Account, Attività o Contatto. Questo è un campo obbligatorio per una ricerca di prossimità. |

| Campo dei criteri di ricerca | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo di indirizzo            | <p>Questo elenco di selezione si applica solo per le ricerche di prossimità di tipo Account e può avere i valori riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Indirizzo di spedizione.</b> La ricerca di prossimità per l'account è limitata all'indirizzo di spedizione.</li> <li>■ <b>Indirizzo di fatturazione.</b> La ricerca di prossimità per l'account è limitata all'indirizzo di fatturazione. Si tratta del valore predefinito.</li> </ul> |
| Selezionare un elenco        | Selezionare l'elenco che si desidera cercare. Tutti gli elenchi disponibili per il tipo di record sono disponibili per la selezione in questo campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Raggio                       | Selezionare il raggio per la ricerca di prossimità. Le opzioni disponibili sono 1, 5, 10, 20, 25, 50, 100 e 500. Se non si seleziona alcun valore, per la ricerca verrà utilizzato il valore predefinito, ovvero 10.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Unità                        | Selezionare l'unità in base alla quale viene misurato il raggio. Le opzioni disponibili sono miglia e chilometri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### ***Per visualizzare in anteprima un record dopo una ricerca di prossimità***

- 1 Fare clic sull'indicatore desiderato disponibile dalla ricerca di prossimità per un record account, attività o contatto.
- 2 Visualizzare il record in anteprima effettuando le operazioni riportate di seguito.
  - a Se l'opzione Modalità anteprima record è impostata su Clic sull'icona di anteprima, è possibile posizionare il puntatore del mouse sul nome del record per visualizzare l'icona di anteprima, quindi fare clic sull'icona per visualizzare la prima sezione della pagina dei dettagli del record.
  - b Se l'opzione Modalità anteprima record è impostata su Pass. punt. mouse sul colleg., è possibile posizionare il puntatore del mouse sul collegamento per il nome del record per visualizzare la prima sezione della pagina dei dettagli del record.
- 3 Fare clic sul collegamento per il nome del record nell'anteprima per aprire la pagina dei dettagli del record.
 

**NOTA:** è possibile aprire la pagina dei dettagli del record anche dal collegamento per il nome del record nella finestra popup iniziale nonché dalla finestra popup di anteprima.
- 4 Per tornare alla mappa, fare clic su Torna alle mappe nella pagina dei dettagli del record.
 

**NOTA:** Oracle CRM On Demand non salva i risultati delle ricerca di prossimità precedente.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Maps \(a pagina 385\)](#)
- [Ricerca di indirizzi in Maps \(a pagina 387\)](#)
- [Come ottenere le indicazioni di guida \(a pagina 390\)](#)

## **Come ottenere le indicazioni di guida**

Questo argomento descrive come ottenere le indicazioni di guida verso gli indirizzi nella pagina Maps di Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Se è possibile determinare l'ubicazione corrente, un indicatore evidenzia l'ubicazione sulla mappa visualizzata quando viene aperta la pagina Maps. Se risulta impossibile determinare l'ubicazione corrente, viene visualizzata la mappa dell'America settentrionale.

**Procedure preliminari.** Per utilizzare la pagina Maps, è necessario disporre del privilegio Maps Integration nel ruolo utente. L'amministratore dovrà inoltre rendere disponibile la scheda Maps per il ruolo utente. Se la scheda Maps non è presente tra le schede disponibili nella parte superiore delle pagine in Oracle CRM On Demand dopo che l'amministratore l'ha resa disponibile per il ruolo utente, è possibile aggiungere tale scheda al layout delle schede. Per informazioni sull'aggiunta di schede al layout delle schede, vedere [Visualizzazione delle schede \(a pagina 795\)](#).

**Per ottenere le indicazioni di guida, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Fare clic sulla scheda Maps.
- 2 Aggiungere un punto di partenza e una destinazione, detta anche fermata, per le indicazioni di guida, utilizzando uno dei metodi riportati di seguito nella pagina Maps.
  - Nel riquadro di ricerca, fare clic sulla doppia freccia e, nella scheda Direzioni, immettere l'indirizzo del punto di partenza nel campo con etichetta A e l'indirizzo della destinazione, o fermata, nel campo con etichetta B.  
 È necessario utilizzare la virgola come separatore dei vari elementi dell'indirizzo, nonché immettere il nome o il codice del paese come ultimo elemento dell'indirizzo. Il formato dell'indirizzo può variare a seconda del paese.  
 Per l'elenco dei paesi e dei relativi codici a due lettere supportati da Oracle Maps, vedere la [pagina Web Geocoder Metadata di Oracle Maps](#). Per ulteriori informazioni sui formati di indirizzo supportati da Oracle Maps, vedere la [pagina Web Geocoder Concepts di Oracle Maps](#).
  - Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'ubicazione di partenza nella mappa, quindi selezionare Aggiungi a direzioni per aggiungere il punto di partenza al campo con etichetta A nella scheda Direzioni. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'ubicazione di destinazione e selezionare Aggiungi a direzioni per aggiungere una fermata al campo con etichetta B.
  - Fare clic su un indicatore sulla mappa e selezionare Aggiungi a direzioni per aggiungere il punto di partenza nel campo con etichetta della scheda Direzioni. Fare clic sull'indicatore di destinazione e selezionare Aggiungi a direzioni per aggiungere la fermata al campo con etichetta B.

È possibile usare combinazioni diverse di questi metodi per aggiungere i punti di partenza e le fermate a seconda delle esigenze.

**NOTA:** se si immette un indirizzo nel campo di ricerca del riquadro di ricerca e nella scheda Direzioni esistono già un punto di partenza (A) e una fermata (B), quando si eseguirà la ricerca l'indirizzo verrà aggiunto a una fermata (C).
- 3 Fare clic sull'icona a forma di lente di ingrandimento.  
 Nella scheda Direzioni, Oracle CRM On Demand inizia a fornire le indicazioni di guida. Le direzioni, o scheda percorso, forniscono i percorsi stradali possibili e includono il tempo di percorrenza stimato e la distanza per ogni percorso, ovvero dati simili alle indicazioni di guida fornite dai sistemi GPS (Global Positioning System) disponibili in commercio. Oracle CRM On Demand traccia inoltre le etichette delle destinazioni e il percorso sulla mappa.  
 Se si immettono più fermate di destinazione, ad esempio il punto di partenza A con le fermate B e C, le informazioni di guida includono le direzioni dal punto di partenza A alla fermata B e quindi dalla fermata B alla fermata C. Se si desidera ottenere le direzioni dall'ubicazione corrente a una fermata, includere l'ubicazione corrente come punto di partenza facendo clic sull'indicatore La mia ubicazione e quindi su Aggiungi a direzioni.

**NOTA:** le indicazioni di guida si basano sulle informazioni relative alla strada più vicina per l'indirizzo disponibili in Oracle Maps. È pertanto possibile che le etichette delle fermate non vengano disposte sull'indirizzo esatto nella mappa.

- 4 Per centrare una fermata nella vista mappa, fare clic sull'etichetta della fermata, ad esempio B, C e così via, nella scheda percorso.  
È possibile centrare la fermata nella vista solo se il percorso è visualizzato sulla mappa. Se si cancella il percorso facendo clic sull'icona x nella scheda percorso o modificando le fermate, oppure se non si è fatto clic sulla lente di ingrandimento dopo l'immissione delle fermate, la mappa non verrà centrata sulle fermate.
- 5 Per cancellare i risultati ottenuti per le indicazioni di guida, fare clic sulla x nella scheda percorso.  
Il percorso viene cancellato anche se si modificano le fermate esistenti, ad esempio modificando o rimuovendo una fermata oppure invertendo l'ordine delle fermate.
- 6 Per stampare le indicazioni di guida, fare clic sull'icona Stampante nella scheda dei risultati di guida:



La finestra dell'anteprima di stampa visualizzata contiene uno snapshot della mappa con le indicazioni di guida. L'anteprima include tutte le fermate, gli indirizzi delle fermate, il riepilogo della durata e della distanza per il viaggio e una mappa che indica tutti i percorsi disponibili. Dopo l'immagine della mappa è disponibile una tabella delle indicazioni di guida con la tempo di guida stimato. Per le fermate indicate nella tabella viene utilizzato un codice colori per la corrispondenza con i colori delle fermate sulla mappa.

Inoltre, le opzioni descritte nella tabella riportata di seguito sono disponibili sotto forma di collegamenti nella parte inferiore della scheda Direzioni.

| Opzione           | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aggiungi fermate  | Selezionare questa opzione per aggiungere più fermate di destinazione, fino a un massimo di quattro. Per impostazione predefinita sono disponibili un punto di partenza e una fermata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Altre opzioni     | <p>Selezionare questa opzione per specificare preferenze aggiuntive per le indicazioni di guida, tra quelle riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Percorso preferito.</b> Più veloce o Più breve. L'impostazione predefinita è Più veloce.</li> <li>■ <b>Strada preferita.</b> Autostrada o Strade locali. L'impostazione predefinita è Autostrada.</li> <li>■ <b>Unità distanza.</b> Imperiale o Metrico. L'impostazione predefinita è Imperiale.</li> <li>■ <b>Lingua.</b> Le lingue disponibili per le indicazioni di guida sono l'Inglese, il Francese, il Tedesco, l'Italiano e lo Spagnolo. L'impostazione predefinita è l'Inglese.</li> </ul> |
| Inverti indirizzi | Selezionare questa opzione per invertire l'ordine dei punti di partenza e delle fermate nella scheda percorso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Maps \(a pagina 385\)](#)
- [Ricerca di indirizzi in Maps \(a pagina 387\)](#)
- [Esecuzione di ricerche di prossimità \(a pagina 387\)](#)

## Copertura dei dati di mappatura e codifica geografica

La funzionalità sottostante di mappatura e codifica geografica per Oracle CRM On Demand è fornita da Oracle Spatial and Graph. La tabella riportata di seguito mostra la copertura dei dati fornita da Oracle Spatial and Graph.

| Area                   | Paese o territorio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| America del nord       | Bahamas, Belize, Bermuda, Canada, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Giamaica, Guatemala, Honduras, Isole Cayman, Isole Vergini americane, Messico, Nicaragua, Panama, Portorico, Repubblica Dominicana, Stati Uniti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Europa                 | Albania, Andorra, Austria, Azerbaigian, Bielorussia, Belgio, Bosnia-Erzegovina, Zone di sovranità del Regno Unito, Bulgaria, Channel Islands, Croazia, Cipro, Zona neutrale a Cipro controllata dalle Nazioni Unite, Repubblica Ceca, Danimarca, Inghilterra, Estonia, Ex Repubblica jugoslava di Macedonia, Finlandia, Francia, Galles, Georgia, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Irlanda del Nord, Islanda, Isola di Man, Italia, Kazakistan, Kosovo, Kirghizistan, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Moldavia, Monaco, Montenegro, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Russia, San Marino, Scozia, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia, Area amministrata turco-cipriota, Ucraina, Uzbekistan, Città del Vaticano, Galles |
| Asia Pacifico          | Australia, Bangladesh, Brunei Darussalam, Cambogia, Filippine, Hong Kong-Cina, India, Indonesia, Macao-Cina, Malesia, Maldive, Mongolia, Nepal, Nuova Zelanda, Singapore, Sri Lanka, Taiwan, Tailandia, Vietnam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| America del sud        | Argentina, Aruba, Barbados, Bolivia, Brasile, Cile, Colombia, Ecuador, Guadalupe, Guyana, Guyana Francese, Isole Falkland, Martinica, Paraguay, Perù, Saint Barthelemy, Saint Kitts e Nevis, Saint Vincent e Grenadines, Georgia del Sud e Isole Sandwich del sud, Suriname, Trinidad e Tobago, Uruguay, Venezuela                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Medio Oriente e Africa | Angola, Bahrein, Benin, Botswana, Burundi, Egitto, Eswatini, Striscia di Gaza, Ghana, Guinea, Iraq, Israele, Costa d'Avorio, Giordania, Kenya, Kuwait, Libano, Lesotho, Malawi, Mali, Marocco, Mozambico, Namibia, Niger, Nigeria, Oman, Qatar, Réunion, Ruanda, Arabia Saudita, Senegal, Sudafrica, St Helena, Ascensione e Tristan da Cunha, Tanzania, Togo, Tunisia, Uganda, Emirati Arabi Uniti, Zambia, Zimbabwe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**NOTA:** tutti i paesi non elencati nella tabella usufruiscono solo di livelli di mappatura limitati forniti dal prodotto Nokia World Map. I dati della Corea del Sud devono essere ospitati nel paese e attualmente non è prevista alcuna data di distribuzione.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

■ [Maps \(a pagina 385\)](#)

- [Ricerca di indirizzi in Maps \(a pagina 387\)](#)
- [Esecuzione di ricerche di prossimità \(a pagina 387\)](#)
- [Come ottenere le indicazioni di guida \(a pagina 390\)](#)
- [Accesso a una mappa per ottenere un indirizzo \(a pagina 373\)](#)

# 5

## Pianificazione aziendale

---

Questo argomento costituisce un'introduzione alle funzioni di pianificazione aziendale disponibili in Oracle CRM On Demand.

### Informazioni sulla pianificazione aziendale

Oracle CRM On Demand supporta la gestione di account e contatti. Tale gestione include l'amministrazione dei profili del cliente e dei contatti correlati, delle relazioni tra clienti e contatti, nonché la creazione di un piano complessivo su come allocare in modo efficace fondi e risorse associati a un cliente.

I team di vendita e del marketing passano da una strategia incentrata sul prodotto a una strategia di vendita basata sul cliente e, nel corso di tale processo, il TAS (Key Account Selling, vendita per clienti chiave) e la pianificazione aziendale strategica diventano fondamentali per la riuscita delle attività. I team di vendita e del marketing definiscono gli elementi riportati di seguito.

- Opportunità potenziali per l'azienda
- Obiettivi strategici
- Elenchi di attività definite per soddisfare i suddetti obiettivi e vincere opportunità
- Obiettivi strategici per un intero cliente
- Obiettivi tangibili con la definizione appropriata dell'opportunità potenziale

Oracle CRM On Demand supporta strategie e processi di vendita per la gestione degli account chiave che consentono ai team account di creare e gestire gli elementi riportati di seguito.

- Piani aziendali e di impegno
- Obiettivi correlati
- Opportunità
- Attività

**NOTA:** le funzionalità Piano aziendale, Account piano, Contatto piano e Opportunità piano sono state sviluppate nel contesto di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, tuttavia tutti i clienti di Oracle CRM On Demand possono accedere e utilizzare tali funzionalità. L'amministratore dell'azienda può abilitare tali funzionalità ad uso dell'utente.

### Scenari di pianificazione aziendale

Nei seguenti argomenti vengono forniti esempi di modalità di utilizzo della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. È possibile utilizzare questa funzionalità in modo diverso, in base al modello aziendale personale.

- [Scenario di gestione di piani per un singolo cliente \(a pagina 396\)](#) (incentrato sul cliente)
- [Scenario di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori \(vedere Caso di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori a pagina 396\)](#) (incentrato sul cliente)
- [Scenario di gestione di piani per contatti \(vedere Scenario di gestione dei piani per i contatti a pagina 397\)](#) (incentrato sul contatto)

- Scenario di gestione di piani per obiettivi e prodotti (vedere [Scenario di gestione dei piani per obiettivi e prodotti](#) a pagina 398) (incentrato sul prodotto)

## Scenario di gestione di piani per un singolo cliente

Questo scenario costituisce un esempio delle modalità d'uso della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. La funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand può essere usata in modi diversi a seconda del modello aziendale interessato.

In questo scenario, un responsabile clienti è incaricato della gestione di piani per clienti singoli. Il responsabile clienti utilizza funzioni sofisticate per gestire clienti complessi e di grandi dimensioni (ad esempio una società multinazionale) rispetto a un cliente semplice (ad esempio una ditta a conduzione familiare). Tale cliente dispone di più piani per periodi diversi e perfino nello stesso periodo per responsabili clienti diversi. Ad esempio, un responsabile clienti generale o un responsabile clienti di prodotti speciali potrebbero disporre di piani diversi. Ad esempio, un responsabile clienti generale o un responsabile clienti di prodotti speciali potrebbero disporre di piani diversi.

Per gestire i piani per un cliente, il responsabile clienti esegue i task riportati di seguito.

- 1 Prima del periodo di pianificazione, il responsabile clienti crea un piano aziendale per ciascun cliente. Il piano stabilisce gli obiettivi qualitativi e quantitativi di alto livello per il cliente per il periodo associato. Di solito, soprattutto per clienti importanti, sono disponibili un piano annuale e piani trimestrali secondari. Il parametro chiave per il piano aziendale è il fatturato. In genere, un piano per un cliente di grandi dimensioni contiene piani secondari per unità operative e territori diversi e così via, ma tutti i piani vengono gestiti come un unico cliente. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un piano aziendale, vedere [Piani aziendali \(a pagina 399\)](#).
- 2 Durante il processo di approvazione del piano aziendale il responsabile clienti modifica lo stato del piano da Bozza a Presentato. Altro personale chiave controlla e modifica il piano. Il responsabile clienti approva il piano, modificando lo stato in Approvazione finale. Al termine del periodo di pianificazione, il responsabile clienti può modificare lo stato in Scaduto per ridurre il numero di piani attivi.
- 3 Il responsabile clienti completa il piano aziendale con l'inserimento di dettagli aggiuntivi, cioè gli obiettivi. Gli obiettivi sono i traguardi posizionati a un livello inferiore del piano. Ad esempio, un obiettivo potrebbe essere l'esecuzione di un determinato numero di visite di vendita. Il responsabile clienti può associare attività e opportunità specifiche a un piano aziendale o a un obiettivo. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un obiettivo, vedere [Obiettivi \(a pagina 404\)](#).
- 4 Nel corso dell'aumento delle opportunità di vendita, il responsabile clienti immette le opportunità, associandole al piano o all'obiettivo. Per informazioni sulle modalità di impostazione delle opportunità, vedere [Opportunità \(a pagina 328\)](#).

Durante l'esecuzione di attività di pianificazione, il responsabile clienti può effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare piani, obiettivi, opportunità e attività esplicitamente associate a un cliente, nonché qualsiasi contatto cliente associato.
- Visualizzare qualsiasi obiettivo applicabile a tutti i clienti
- Rivedere attività esistenti in modo continuativo e creare opportunità e attività di follow-up.

## Caso di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori

Questo scenario costituisce un esempio delle modalità d'uso della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. La funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand può essere usata in modi diversi a seconda del modello aziendale interessato.

In questo caso, una variazione di Caso di gestione di piani per un singolo cliente (vedere [Scenario di gestione di piani per un singolo cliente](#) a pagina 396), un responsabile clienti o commerciale esegue la pianificazione



aziendale per gruppi di clienti. Esempi di tali gruppi di clienti includono l'intero territorio di un responsabile clienti, un'Area (una raccolta di clienti e contatti, di solito in un'area geografica comune), una regione più ampia, un canale o segmento di mercato o un gruppo di piccoli clienti che non garantiscono piani singoli. In genere, gli utenti che eseguono il Caso di gestione di piani per un singolo cliente (vedere [Scenario di gestione di piani per un singolo cliente](#) a pagina 396) eseguono anche questo caso.

Per gestire piani per gruppi di clienti o territorio, il responsabile clienti o commerciale esegue i task riportati di seguito.

- 1 Prima del periodo di pianificazione, il responsabile clienti crea un piano aziendale per ciascun cliente. Il piano stabilisce gli obiettivi qualitativi e quantitativi di alto livello per il cliente per il periodo associato. Di solito, soprattutto per clienti importanti, sono disponibili un piano annuale e piani trimestrali secondari. Il parametro chiave per il piano aziendale è il fatturato. In genere, sono sempre presenti piani secondari trimestrali e a volte perfino mensili per la pianificazione di livello inferiore. È possibile che determinati campi, ad esempio Contatti, vengano lasciati vuoti. È possibile che i piani siano presenti su più livelli della gerarchia, ad esempio territorio, regione, paese; tali piani possono essere creati da relazioni ricorsive nel tipo di record Piano aziendale. Il responsabile clienti crea piani secondari al di sotto di quello principale nella gerarchia. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un piano aziendale, vedere [Piani aziendali \(a pagina 399\)](#).
- 2 Nel processo di approvazione per un piano aziendale, il responsabile clienti modifica lo stato del piano da Bozza in Inviato. Altro personale chiave rivede e modifica il piano. Il responsabile clienti approva il piano, modificando lo stato in Approvazione finale. Al termine del periodo di pianificazione, il responsabile clienti può modificare lo stato in Scaduto per ridurre il numero di piani attivi.
- 3 Il responsabile clienti completa il piano aziendale con l'inserimento di dettagli, cioè gli obiettivi. Gli obiettivi sono i traguardi posizionati a un livello inferiore del piano. Ad esempio, un obiettivo potrebbe essere l'esecuzione di un determinato numero di visite di vendita. Il responsabile clienti può associare attività e opportunità specifiche a un piano aziendale o a un obiettivo. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un obiettivo, vedere [Obiettivi \(a pagina 404\)](#).

Durante l'esecuzione di attività di pianificazione, il responsabile clienti può effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare piani, obiettivi, opportunità e attività esplicitamente associate a un cliente, nonché qualsiasi contatto cliente associato.
- Visualizzare qualsiasi obiettivo applicabile a tutti i clienti.
- Rivedere attività esistenti in modo continuativo e creare attività di follow-up.

## Scenario di gestione dei piani per i contatti

Questo scenario costituisce un esempio delle modalità d'uso della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. La funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand può essere usata in modi diversi a seconda del modello aziendale interessato.

In questo scenario un responsabile clienti è incaricato della gestione dei piani per i contatti, indipendentemente dalla relazione del contatto con il cliente. Ad esempio il contatto è rappresentato da un leader d'opinione chiave, da un consulente o da un ricercatore la cui influenza supera l'ambito dei clienti associati.

Per gestire il piano per un contatto, il responsabile clienti o il funzionario di collegamento del settore esegue i task descritti di seguito.

- 1 Il responsabile clienti crea un piano aziendale per ogni contatto antecedente al periodo di pianificazione. Il piano stabilisce gli obiettivi di alto livello per il contatto per il periodo associato. Sono disponibili un piano annuale e, in genere, piani trimestrali figlio, in particolar modo per i contatti importanti.  
I campi relativi agli obiettivi indicano obiettivi di tipo qualitativo e non obiettivi di fatturazione. È poco probabile che esista un tipo di gerarchia simile alla gerarchia dei piani dei clienti che corrispondono al cliente globale, a unità operative e così via. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un piano aziendale, vedere [Piani aziendali \(a pagina 399\)](#).

- 2 Durante il processo di approvazione del piano aziendale il responsabile clienti modifica lo stato del piano da Bozza a Presentato. Altro personale chiave rivede e modifica il piano. Il responsabile clienti approva il piano, modificando lo stato in Approvazione finale. Al termine del periodo di pianificazione, il responsabile clienti può modificare lo stato in Scaduto per ridurre il numero di piani attivi.
- 3 Il responsabile clienti completa gli obiettivi. Gli obiettivi sono i traguardi posizionati a un livello inferiore del piano. Ad esempio, un obiettivo può essere rappresentato dall'impegno a tenere un certo numero di presentazioni in ambito accademico. Il responsabile clienti può associare attività e opportunità specifiche a un piano aziendale o a un obiettivo. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un obiettivo, vedere [Obiettivi \(a pagina 404\)](#).
- 4 Le varie opportunità che si presentano, ad esempio l'opportunità di tenere un corso o effettuare una ricerca di fondi, vengono immesse e associate al piano o a un obiettivo dal responsabile clienti. Per informazioni sulle modalità di impostazione delle opportunità, vedere [Opportunità \(a pagina 328\)](#).

Durante l'esecuzione di attività di pianificazione, il responsabile clienti può effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare piani, obiettivi, opportunità e attività associati in modo esplicito a un contatto e i clienti associati.
- Visualizzare gli obiettivi applicabili a tutti i clienti.
- Controllare in modo continuo le attività esistenti e creare attività di follow-up e opportunità.

## Scenario di gestione dei piani per obiettivi e prodotti

Questo scenario costituisce un esempio delle modalità d'uso della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. La funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand può essere usata in modi diversi a seconda del modello aziendale interessato.

In questo scenario un responsabile clienti è incaricato della gestione dei piani aziendali incentrati su piani, obiettivi e prodotti. I piani possono essere applicati a un gruppo di clienti costituito da un gran numero di membri. Ad esempio, per il lancio di un prodotto strategico, i dirigenti senior di vendita o marketing creano piani aziendali e obiettivi che vengono applicati a tutti i clienti (o a un sottoinsieme importante), indipendentemente dai dettagli specifici dei piani dei singoli clienti.

Per gestire il piano, i dirigenti senior di vendita o i dirigenti di marketing con approvazione dei dirigenti senior di vendita eseguono di solito i task descritti di seguito. Le modalità di gestione del piano dipendono dal modo in cui le organizzazioni rispettive implementano i controlli dell'accesso.

- 1 All'inizio dei periodi di pianificazione annuale e trimestrale, il responsabile marketing crea i piani aziendali per alcune iniziative di marketing dei prodotti. Sebbene l'organizzazione di marketing possa disporre di un sistema distinto per la pianificazione aziendale completa dei prodotti, nell'ambito di questo scenario l'uso di tale sistema riguarda principalmente le iniziative con alta priorità che richiedono un'attenzione speciale da parte del team di vendita. I piani aziendali stabiliscono gli obiettivi quantitativi e qualitativi di alto livello per il periodo associato. Possono essere definiti un piano annuale e i piani trimestrali figlio. Tra le metriche chiave usate nei piani aziendali in genere vi sono i ricavi. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un piano aziendale, vedere [Piani aziendali \(a pagina 399\)](#).
- 2 Il responsabile marketing può modificare lo stato dei piani aziendali da Bozza a Presentato. I vari responsabili richiesti controllano, modificano e approvano i piani, modificandone lo stato in Approvazione finale. Alla fine del periodo di pianificazione, il responsabile marketing può modificare lo stato in Scaduto per ridurre il numero di piani inattivi.
- 3 Il responsabile marketing aggiunge ulteriori dettagli al piano, cioè gli obiettivi. Gli obiettivi sono le indicazioni di realizzazione che si trovano a un livello inferiore del piano, ad esempio l'attivazione del campionamento o l'esecuzione di attività quali l'effettuazione di chiamate, visite e così via. Il responsabile marketing può associare le attività a un piano aziendale oppure ai singoli obiettivi. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un obiettivo, vedere [Obiettivi \(a pagina 404\)](#).

- 4 Il responsabile marketing applica il piano o l'obiettivo a un gruppo di clienti. Il piano può essere applicato a tutti i clienti oppure a un sottoinsieme di clienti pertinente per un determinato prodotto. Il responsabile marketing associa il piano aziendale o l'obiettivo a ogni cliente pertinente. Il responsabile clienti esegue e valuta il piano aziendale o l'obiettivo.
- 5 Le varie opportunità che si presentano vengono immesse e associate al piano o a un obiettivo dal responsabile clienti o marketing. Per informazioni sulle modalità di impostazione delle opportunità, vedere [Opportunità \(a pagina 328\)](#).

Durante l'esecuzione di attività di pianificazione, il responsabile clienti o marketing può effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare piani, obiettivi, opportunità e attività esplicitamente associate a un cliente, nonché qualsiasi contatto cliente associato.
- Visualizzare qualsiasi obiettivo applicabile a tutti i clienti.
- Controllare in modo continuo le attività esistenti e creare attività di follow-up e opportunità.

## Piani aziendali

Utilizzare le pagine Piani aziendali per creare, aggiornare e monitorare i piani aziendali per clienti, contatti o prodotti. Un *piano aziendale* consente alle organizzazioni di vendita di impostare traguardi strategici (ad esempio obiettivi di fatturazione) e piani di azione per raggiungere tali traguardi, sotto forma di obiettivi, attività e opportunità.

È possibile utilizzare i piani aziendali in diversi modi adeguandoli ai processi di pianificazione specifici dell'azienda. Ad esempio, è possibile creare piani per clienti singoli (ad esempio a livello di sede centrale o di territorio) o per un numero di clienti (ad esempio tutti i clienti nel territorio del funzionario commerciale). È possibile creare piani per contatti indipendenti dall'affiliazione contatto, utili per la gestione di relazioni con i responsabili di rilievo, la cui influenza in un settore o campo si estende oltre la loro affiliazione cliente (ad esempio, un ricercatore medico influente). È possibile creare piani per prodotti, ad esempio, per programmare il lancio di un nuovo prodotto che verrà venduto a più clienti. Per tutti questi tipi di piani aziendali, l'orizzonte di pianificazione può essere a breve o a lungo termine. Il tipo di piano aziendale è basato sui periodi di pianificazione definiti dall'azienda, di solito mesi, trimestri e anni.

Gli utenti possono creare gerarchie di piani aziendali. Un determinato piano aziendale dispone di più piani secondari. Inoltre, un determinato piano può disporre di obiettivi associati (per ulteriori informazioni sugli obiettivi, vedere [Obiettivi \(a pagina 404\)](#)). Un piano aziendale imposta traguardi strategici di alto livello, ad esempio un obiettivo di fatturazione. Un obiettivo, invece, imposta un traguardo tattico, ad esempio il completamento di un numero di visite di vendita o l'ottenimento di un determinato numero di nuove prescrizioni presso uno studio medico.

L'utilizzo di piani aziendali consente di integrare la gestione della relazione con il cliente con task di pianificazione aziendale, workflow e prodotti pronti per la consegna durante il ciclo di vita della pianificazione aziendale. Mediante il supporto della creazione e della gestione di piani cliente, un piano aziendale supporta la vendita a clienti e la gestione delle vendite. Un piano aziendale è costituito da alcune informazioni generali sul piano e include obiettivi, opportunità e attività correlati al piano. Queste informazioni sul piano sono correlate anche ai clienti poiché è possibile creare un piano aziendale per un cliente, ad esempio un gruppo clienti principale, e applicarlo a una serie di altri clienti in un gruppo.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non prevede la registrazione delle informazioni sui piani aziendali, la scheda Piano aziendale potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Utilizzo della Home page piano aziendale

La Home page piano aziendale è il punto di partenza per la gestione dei piani aziendali.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page piano aziendale. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un piano aziendale

È possibile creare un nuovo piano aziendale facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Piani aziendali visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi piano aziendale \(a pagina 402\)](#).

### Utilizzo degli elenchi di piani aziendali

Nella sezione Elenchi piano aziendale vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per piani aziendali.

| Elenco piani aziendali                | Filtri                                                                                                          |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i piani aziendali               | Tutti i piani aziendali visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del piano aziendale.                 |
| Piani aziendali modificati di recente | Tutti i piani aziendali con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei piani aziendali recenti

Nella sezione Piani aziendali modificati di recente vengono visualizzati i piani aziendali che l'utente ha visualizzato più di recente.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla Home page piano aziendale

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page piano aziendale alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Piani aziendali creati di recente
- Piani aziendali modificati di recente
- Piani aziendali personali visualizzati di recente
- Piani aziendali personali modificati di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page piano aziendale).

### Per aggiungere sezioni alla Home page piano aziendale

- 1 Nella Home page piano aziendale, fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina del layout della Home page piano aziendale, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Fare clic su Salva.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Piani aziendali \(a pagina 399\)](#)
- [Campi piano aziendale \(a pagina 402\)](#)
- [Gestione dei piani aziendali \(a pagina 401\)](#)

## Gestione dei piani aziendali

Per procedure passo passo relative alla gestione dei piani aziendali, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Collegamento di record ai piani aziendali \(a pagina 402\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Utilizzo di script di valutazione \(a pagina 175\)](#)
- [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#)
- [Utilizzo degli allegati \(a pagina 167\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Piano aziendale, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Account piano
- Contatto piano
- Opportunità piano

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Piani aziendali \(a pagina 399\)](#)
- [Utilizzo della home page piano aziendale \(a pagina 399\)](#)
- [Campi piano aziendale \(a pagina 402\)](#)

## Collegamento di record ai piani aziendali

È possibile collegare record aggiuntivi al piano aziendale aggiungendo sezioni alla pagina Dettaglio per il record del piano aziendale:

- Account piano
- Contatti piano
- Piani aziendali
- Obiettivi
- Opportunità piano
- Attività

**NOTA:** un piano aziendale particolare può essere correlato a più elementi di tutte le suddette entità. Le entità precedute dal termine *Piano* sono entità speciali che consentono relazioni molti-a-molti. Un piano aziendale, un obiettivo o un'attività può essere correlato a un unico piano aziendale principale. Tuttavia, un cliente piano, un contatto piano o un'opportunità piano può disporre di più piani aziendali principali. La possibilità di disporre di più piani principali fornisce la flessibilità necessaria nella correlazione di queste entità a piani aziendali.

Per ulteriori informazioni, vedere Modifica del layout della pagina Dettagli (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) a pagina 795).

### Per collegare record a un piano aziendale

- 1 Nella pagina di dettaglio di Piano aziendale, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina di layout di dettaglio di Piano aziendale, fare clic sulle frecce per aggiungere la sezione per il record e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Campi piano aziendale

Utilizzare la pagina di modifica di Piano aziendale per aggiungere un piano aziendale o aggiornare i dettagli di un piano aziendale esistente. In questa pagina viene visualizzato un insieme completo dei campi disponibili per un piano aziendale.

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile modificare i piani aziendali nelle relative pagine di elenco e di dettaglio. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 118).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi del piano aziendale.

| Campo                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave piano</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Nome piano                       | Il nome del piano aziendale. (Obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Periodo                          | <p>Specifica il periodo durante il quale completare il piano aziendale. Un periodo di pianificazione segue la definizione del calendario fiscale dell'azienda, come determinato dall'amministratore dell'azienda.</p> <p>Un periodo può corrispondere a un anno, trimestre, mese o settimana fiscale, ad esempio Trimestre fiscale 1 2010. I periodi disponibili elencati sono basati sul calendario fiscale definito</p> |

| Campo                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | dall'azienda. Per ulteriori informazioni sulla definizione di calendari fiscali, vedere <a href="#">Informazioni sui calendari fiscali (a pagina 1223)</a> .<br><br><b>NOTA:</b> per selezionare un periodo è necessario disporre del privilegio Gestisci amministrazione periodo.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Periodo: data di inizio | La data di inizio di un periodo. Fare clic sull'icona Calendario per selezionare la data di inizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Periodo: data di fine   | La data di fine di un periodo. Fare clic sull'icona Calendario per selezionare la data di fine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tipo                    | Il tipo di piano aziendale. Scegliere il tipo applicabile di piano aziendale dall'elenco a discesa. Alcuni esempi di tipo del piano sono: Cliente, Locale, Regionale, Nazionale, Segmento di mercato, Impegno o Marchio. (Obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Stato                   | Lo stato del piano aziendale. Scegliere lo stato corrente del piano aziendale dall'elenco a discesa. Alcuni esempi di stato del piano sono: Bozza, Inviato, Approvazione finale, Corrente, Scaduto, Futuro, In attesa. (Obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Proprietario            | Il proprietario del record piano aziendale.<br><br>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a> . |
| Descrizione             | La descrizione del piano aziendale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nome prodotto           | Il nome del prodotto associato al piano. Fare clic sull'icona di ricerca per scegliere un prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Fatturato piano         | Il fatturato previsto associato al piano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Valuta                  | La valuta per eventuali importi monetari nel piano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Data di cambio          | La data di riferimento per la conversione di eventuali importi di fatturato locali in valute utilizzate presso la sede centrale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Account                 | Il cliente associato a questo piano aziendale. Fare clic sull'icona di ricerca per scegliere un cliente.<br><br>Questo campo può essere usato in caso di relazione uno a uno tra il piano aziendale e un cliente specifico. Se al piano aziendale sono associati più clienti, usare l'entità di intersezione Clienti piano per formare la relazione.<br><br><b>NOTA:</b> il campo Cliente non è disponibile per impostazione predefinita. Per aggiungerlo alla pagina di dettaglio di Piano aziendale, contattare l'amministratore dell'azienda.    |
| <b>Analisi SWOT</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



| Campo                                                                                                                                                                                                                                                      | Descrizione                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Punti di forza                                                                                                                                                                                                                                             | I punti di forza competitivi in relazione all'attuazione del piano. (Questo campo ha un limite di 240 caratteri).                      |
| Punti deboli                                                                                                                                                                                                                                               | I punti deboli competitivi in relazione all'attuazione del piano. (Questo campo ha un limite di 240 caratteri).                        |
| Opportunità                                                                                                                                                                                                                                                | Le opportunità aziendali potenziali associate al piano. (Questo campo ha un limite di 240 caratteri).                                  |
| Rischi                                                                                                                                                                                                                                                     | I rischi potenziali che potrebbero limitare le opportunità aziendali associate al piano. (Questo campo ha un limite di 240 caratteri). |
| <b>NOTA:</b> i seguenti campi sono disponibili con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e potrebbero non essere disponibili per la configurazione. Se questi campi non sono disponibili, contattare l'amministratore dell'azienda. |                                                                                                                                        |
| Account partner proprietario                                                                                                                                                                                                                               | Il nome dell'account partner a cui il proprietario del piano aziendale appartiene.                                                     |
| Account partner di origine                                                                                                                                                                                                                                 | Il nome dell'account partner che ha dato origine al piano aziendale.                                                                   |
| Account partner principale                                                                                                                                                                                                                                 | Il nome dell'account partner responsabile dell'impegno sul piano aziendale.                                                            |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate ai piani aziendali, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Piani aziendali \(a pagina 399\)](#)
- [Utilizzo della home page piano aziendale \(a pagina 399\)](#)
- [Gestione dei piani aziendali \(a pagina 401\)](#)

## Obiettivi

Utilizzare le pagine Obiettivo per creare, aggiornare e monitorare gli obiettivi per un piano aziendale.

Un *obiettivo* è un traguardo tattico che si desidera realizzare per ottenere un traguardo strategico di livello superiore in un piano aziendale. In genere, si crea un obiettivo correlato a un piano aziendale. Un piano aziendale potrebbe stabilire un traguardo di fatturato annuo complessivo per un cliente, mentre un obiettivo stabilisce un traguardo tattico, ad esempio il completamento di un numero di visite di vendita o l'ottenimento di un determinato numero di nuove prescrizioni presso uno studio medico. Gli obiettivi forniscono un livello intermedio di pianificazione, tra l'impostazione di traguardi strategici di alto livello con piani aziendali e la pianificazione di basso livello con attività (visite e chiamate di vendite singole) e opportunità (operazioni di vendita singole).

Non è necessario che un obiettivo sia sussidiario a un piano aziendale. Le organizzazioni possono scegliere di utilizzare gli obiettivi in modo diverso. Come per i piani aziendali, è possibile applicare obiettivi a clienti, contatti o prodotti. Un determinato obiettivo può disporre di più obiettivi secondari. È possibile impostare obiettivi per periodi a breve o a lungo termine. I periodi sono basati su periodi di pianificazione definiti dall'azienda, in genere mesi, trimestri o anni. Gli obiettivi non sono flessibili quanto i piani aziendali. Un piano aziendale può essere correlato a



più clienti e contatti, mentre un obiettivo può essere correlato a un unico cliente e a un unico contatto. Inoltre, un'opportunità può essere correlata a un unico obiettivo.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il proprio ruolo lavorativo non prevede la registrazione degli obiettivi, la scheda Obiettivo potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Utilizzo della Home page obiettivo

La Home page obiettivo è il punto di partenza per la gestione dei record di obiettivo.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page partner. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un obiettivo

È possibile creare un nuovo obiettivo facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Obiettivi modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi obiettivo \(a pagina 407\)](#).

### Utilizzo degli elenchi di obiettivi

Nella sezione Elenchi obiettivo vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per obiettivi.

| Elenco degli obiettivi          | Filtri                                                                                                        |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti gli obiettivi             | Tutti gli obiettivi visualizzabili dall'utente, indipendentemente dal proprietario dell'obiettivo.            |
| Obiettivi modificati di recente | Tutti gli obiettivi nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati per data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione degli obiettivi recenti

Nella sezione Obiettivi modificati di recente vengono visualizzati gli obiettivi modificati più di recente dall'utente.

Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla Home page obiettivo

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page obiettivo alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Obiettivi creati di recente
- Obiettivi modificati di recente
- Obiettivi personali creati di recente

- Obiettivi personali modificati di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page obiettivo).

### ***Per aggiungere sezioni alla Home page obiettivo***

- 1 Nella Home page obiettivo, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della Home page obiettivo, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Quindi fare clic su Salva.

## **Gestione degli obiettivi**

Per le procedure passo passo di gestione degli obiettivi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Collegamento di record agli obiettivi \(a pagina 407\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Utilizzo di script di valutazione \(a pagina 175\)](#)
- [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#)
- [Utilizzo degli allegati \(a pagina 167\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso**

Per usare le pagine Obiettivo, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Account piano
- Contatto piano
- Opportunità piano

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate agli obiettivi.

- [Obiettivi \(a pagina 404\)](#)
- [Utilizzo della Home page obiettivo \(a pagina 405\)](#)
- [Campi obiettivo \(a pagina 407\)](#)

## Collegamento di record agli obiettivi

È inoltre possibile collegare i record riportati di seguito a un obiettivo aggiungendo sezioni alla pagina Dettaglio per il record di obiettivo.

- Obiettivi
- Opportunità
- Attività

Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettagli](#) (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) a pagina 795).

### Per collegare record a un obiettivo

- 1 Nella pagina di dettaglio di Obiettivo, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina di layout di dettaglio di Obiettivo, fare clic sulle frecce per aggiungere la sezione per il record e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Campi obiettivo

Utilizzare la pagina di modifica di Obiettivo per aggiungere un obiettivo o aggiornare i dettagli relativi a un obiettivo esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di un obiettivo.

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile modificare gli obiettivi nella pagina di elenco di Obiettivo e nella pagina di dettaglio di Obiettivo. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 118).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite ulteriori informazioni su alcuni campi degli obiettivi.

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave obiettivo</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Nome obiettivo                       | Il nome dell'obiettivo. (Obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Nome piano                           | Il piano aziendale principale associato a questo obiettivo. Selezionare il piano aziendale utilizzando l'icona di ricerca.                                                                                                                                                                                |
| Tipo                                 | Lo scopo generale dell'obiettivo. Alcuni esempi sono: Conoscenza, Istruzione, Relazioni, Acquisizione nuovo cliente, Aumenta interesse cliente, Prodotto dimostrativo, Incentivo speciale, Conservazione cliente e Risposta della concorrenza. Selezionare il tipo dall'elenco a discesa. (Obbligatorio). |
| Stato                                | Lo stato corrente dell'obiettivo. Alcuni esempi sono: Bozza, Inviato, Approvazione finale, Corrente, Scaduto, Futuro e In attesa. Selezionare lo stato dall'elenco a discesa. (Obbligatorio).                                                                                                             |
| Nome account                         | Il cliente associato all'obiettivo. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il cliente.                                                                                                                                                                                                           |

| Campo                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome contatto                    | Il contatto associato all'obiettivo. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Nome prodotto                    | Il prodotto associato all'obiettivo. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Periodo                          | <p>Questo campo definisce il periodo di tempo entro il quale completare un obiettivo. Un obiettivo periodo è determinato dalla definizione del calendario fiscale dell'azienda effettuata dall'amministratore dell'azienda. (Obbligatorio).</p> <p>Un periodo può corrispondere a un anno, trimestre, mese o settimana fiscale, ad esempio Trimestre fiscale 1, 2010. I periodi disponibili elencati sono basati sul calendario fiscale definito dall'azienda. Per ulteriori informazioni sulla definizione di calendari fiscali, vedere <a href="#">Informazioni sui calendari fiscali (a pagina 1223)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> per selezionare un periodo è necessario disporre del privilegio Gestisci amministrazione periodo.</p> |
| Periodo: data di inizio          | La data di inizio di un periodo. Fare clic sull'icona Calendario per selezionare la data di inizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Periodo: data di fine            | La data di fine di un periodo. Fare clic sull'icona Calendario per selezionare la data di fine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Informazioni destinazione</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Fatturato obiettivo              | L'obiettivo di fatturazione per questo obiettivo, ad esempio 1.000.000.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Valuta                           | La valuta per la fattura (ad esempio USD o EURO). Fare clic sull'icona della valuta per scegliere la valuta necessaria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Data di cambio                   | La data di riferimento per la conversione del fatturato locale in valute utilizzate presso la sede centrale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Destinatari                      | Il gruppo o l'organizzazione di destinazione per l'obiettivo, ad esempio studi medici specializzati in cardiologia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Destinazione obiettivo           | Il traguardo o l'esito per questo obiettivo, espresso in unità obiettivo, ad esempio 1000 per rappresentare 1000 chiamate di clienti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Unità obiettivo                  | L'unità di espressione per la destinazione obiettivo, ad esempio Unità di vendita, Numero di visite, dollari (\$) e così via. Fare clic sull'elenco a discesa per selezionare l'unità obiettivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Descrizione                      | La descrizione dell'obiettivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Campo        | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proprietario | <p>Il proprietario del record di obiettivo.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate agli obiettivi.

- [Obiettivi \(a pagina 404\)](#)
- [Utilizzo della Home page obiettivo \(a pagina 405\)](#)
- [Gestione degli obiettivi \(a pagina 406\)](#)

## Account piano

Utilizzare le pagine Account piano per creare, aggiornare e monitorare gli account del piano associati ai piani aziendali. Un *account del piano* mappa gli account e i piani aziendali; in altre parole, l'utente utilizza gli account del piano per associare gli account ai piani aziendali. Un account del piano consente a un account di avere più piani aziendali (ad esempio, uno per una forza di vendita generale e uno per una forza di vendita per specialità). Tuttavia, un piano aziendale include più account (ad esempio tutti gli account in un territorio).

È possibile che alcuni utenti possano non interagire direttamente con il tipo di record account piano. Tuttavia gli utenti associano account a piani aziendali dalla pagina di dettaglio di Piano aziendale o dalla pagina di dettaglio dell'account. È possibile che alcuni utenti preferiscano lavorare direttamente con il tipo di record account piano.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui clienti piano, la scheda Cliente piano potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

### Utilizzo della Home page cliente piano

La Home page cliente piano è il punto di partenza per la gestione dei clienti piano.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page cliente piano. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un cliente piano

È possibile creare un nuovo cliente piano facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Clienti piano modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e Campi cliente piano (vedere [Campi account piano](#) a pagina 411).

### Utilizzo degli elenchi cliente piano

Nella sezione Elenchi clienti piano vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per clienti piano.

| Elenco account piano                | Filtri                                                                                                          |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti gli account piano             | Tutti i clienti piano visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario del cliente piano.                |
| Clienti piano modificati di recente | Tutti i clienti piano nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati per data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei clienti piano recenti

Nella sezione Clienti piano modificati di recente vengono visualizzati i clienti piano modificati più di recente.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla Home page cliente piano

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page obiettivo alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Clienti piano creati di recente
- Clienti piano modificati di recente
- Clienti piano personali creati di recente
- Clienti piano personali modificati di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page cliente piano).

### Per aggiungere sezioni alla Home page cliente piano

- 1 Nella Home page cliente piano, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della Home page cliente piano, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Quindi fare clic su Salva.

## Gestione degli account piano

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Cliente piano, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Account piano
- Contatto piano
- Opportunità piano

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate ai clienti piano.

- [Account piano \(a pagina 409\)](#)
- [Utilizzo della Home page cliente piano \(a pagina 409\)](#)
- [Campi account piano \(a pagina 411\)](#)

## Campi account piano

Utilizzare la pagina di modifica di Cliente piano per aggiungere un cliente piano o aggiornare dettagli per un cliente piano esistente.

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile modificare i clienti piano nella pagina di elenco di Cliente piano e nella pagina Dettaglio cliente piano. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi del cliente piano.

| Campo                                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave cliente piano</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Account                                  | L'account di Oracle CRM On Demand associato al record di account piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il cliente associato. (Obbligatorio).<br>Per ulteriori informazioni sui campi Cliente, vedere <a href="#">Campi cliente</a> (vedere <a href="#">Campi Account</a> a pagina 301). |
| Account principale piano                 | Selezionare questa casella di controllo per indicare quale cliente (se esistente) è il cliente principale associato a un piano.                                                                                                                                                                          |
| Piano aziendale                          | Il piano aziendale associato al record di cliente piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il piano aziendale associato. (Obbligatorio).                                                                                                                                                   |

| Campo                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account: Ubicazione      | Le informazioni sull'ubicazione dal campo Ubicazione nel record di cliente. Questo campo mostra il tipo di struttura gestita dal cliente presso la sua sede, ad esempio la sede centrale. (Sola visualizzazione).                              |
| Account: Priorità        | Le informazioni sulla priorità dal campo Priorità nel record di cliente. Questo campo mostra la priorità per il cliente, ad esempio Alto, Medio o Basso. (Sola visualizzazione).                                                               |
| Account: Tipo di account | Le informazioni sul tipo di cliente dal campo Tipo di cliente nel record di cliente. Questo campo mostra la relazione del cliente rispetto all'azienda, ad esempio Cliente potenziale, Cliente, Partner o Concorrente. (Sola visualizzazione). |
| Account: Riferimento     | Le informazioni di riferimento dalla casella di controllo Riferimento nel record di cliente. Indica se il cliente può essere utilizzato come riferimento per clienti potenziali o funzionari commerciali. (Sola visualizzazione).              |
| Account: Proprietario    | Le informazioni sul proprietario dal campo Proprietario nel record di cliente. Indica l'alias del proprietario del record di cliente. (Sola visualizzazione).                                                                                  |

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate ai clienti piano.

- [Account piano \(a pagina 409\)](#)
- [Utilizzo della Home page cliente piano \(a pagina 409\)](#)
- [Gestione degli account piano \(a pagina 410\)](#)

## Contatti piano

Utilizzare le pagine Contatto piano per creare, aggiornare e monitorare contatti associati ai piani aziendali. Un *contatto piano* è un record che consente di associare contatti ai piani aziendali, consentendo a ciascun contatto di avere più piani aziendali. Ad esempio, è possibile disporre di un contatto piano per una forza di vendita generale e uno per una forza di vendita per specialità. Allo stesso tempo, un contatto piano consente a un piano aziendale di includere più contatti, ad esempio tutti i contatti in un territorio.

È possibile che alcuni utenti non interagiscano direttamente con il tipo di record contatto piano, associando i contatti ai piani aziendali dalla pagina di dettaglio di Piano aziendale o dalla pagina Dettagli contatto. Altri utenti possono invece preferire di lavorare direttamente con il tipo di record contatto piano.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui contatti piano, la scheda Contatto piano potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

### Utilizzo della Home page contatto piano

La Home page contatto piano è il punto di partenza per la gestione dei contatti piano.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page contatto piano. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un contatto piano



È possibile creare un nuovo contatto piano facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Contatti piano modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi contatto piano \(a pagina 414\)](#).

### Utilizzo degli elenchi contatto piano

Nella sezione Elenchi contatti piano vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per contatti piano.

| Elenco contatti piano                | Filtri                                                                                                           |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i contatti piano               | Tutti i contatti piano visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario del cliente piano.                |
| Contatti piano modificati di recente | Tutti i contatti piano nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati per data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei contatti piano recenti

La sezione Contatti piano modificati di recente mostra i contatti piano modificati più di recente. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla Home page contatto piano

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page contatto piano alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Contatti piano creati di recente
- Contatti piano modificati di recente
- Contatti piano personali creati di recente
- Contatti piano personali modificati di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page contatto piano).

### Per aggiungere sezioni alla Home page contatto piano

- 1 Nella Home page contatto piano, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Contatto piano fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Quindi fare clic su Salva.

## Gestione dei contatti piano

Per procedure passo passo per la gestione di contatti piano comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Contatto piano, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Account piano
- Contatto piano
- Opportunità piano

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate ai contatti piano.

- [Contatti piano \(a pagina 412\)](#)
- [Utilizzo della Home page contatto piano \(a pagina 412\)](#)
- [Campi contatto piano \(a pagina 414\)](#)

## Campi contatto piano

Utilizzare la pagina di modifica di Contatto piano per aggiungere un contatto piano o aggiornare i dettagli per un contatto piano esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un contatto piano.

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile modificare i contatti piano nella pagina di elenco di Contatto piano e nella pagina di dettaglio di Contatto piano. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi del contatto piano.

| Campo                                     | Descrizione                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave contatto piano</b> |                                                                                                                                                                   |
| Contatto                                  | Il contatto di Oracle CRM On Demand associato al record di contatto piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il contatto associato. (Obbligatorio). |

| Campo                     | Descrizione                                                                                                                                             |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | Per ulteriori informazioni sui campi contatto, vedere <a href="#">Campi contatto (a pagina 324)</a> .                                                   |
| Contatto principale piano | Selezionare questa casella di controllo per indicare se si tratta del contatto principale per il piano aziendale.                                       |
| Contatto: Nome            | Le informazioni dal campo Nome nel record di contatto. (Sola visualizzazione).                                                                          |
| Contatto: Cognome         | Le informazioni dal campo Cognome nel record di contatto. (Sola visualizzazione).                                                                       |
| Contatto: Account         | Il cliente associato al contatto. (Sola visualizzazione).                                                                                               |
| Piano aziendale           | Il piano aziendale associato al record di contatto piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il piano aziendale associato. (Obbligatorio). |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni sui contatti piano.

- [Contatti piano \(a pagina 412\)](#)
- [Utilizzo della Home page contatto piano \(a pagina 412\)](#)
- [Gestione dei contatti piano \(a pagina 413\)](#)

## Opportunità piano

Usare le pagine Opportunità piano per creare, aggiornare e monitorare le opportunità associate a un piano aziendale. Un'*opportunità piano* associa le opportunità ai piani aziendali e consente l'associazione di un'opportunità a più piani aziendali (ad esempio, uno per una forza di vendita generale e uno per una forza di vendita per specialità). Un piano aziendale può essere correlato contemporaneamente a più opportunità.

È possibile che alcuni utenti non interagiscano direttamente con il tipo di record opportunità piano, associando le opportunità ai piani aziendali dalla pagina di dettaglio di Piano aziendale o dalla pagina Dettaglio opportunità. Altri utenti possono invece preferire di lavorare direttamente con il tipo di record opportunità piano.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sulle opportunità piano, la scheda Opportunità piano potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

### Utilizzo della Home page opportunità piano

La Home page opportunità piano è il punto di partenza per la gestione delle opportunità piano.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page opportunità piano. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un'opportunità piano

È possibile creare una nuova opportunità piano facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Opportunità piano modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi opportunità piano \(a pagina 417\)](#).

### Utilizzo degli elenchi opportunità piano

Nella sezione Elenchi opportunità piano vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per opportunità piano.

| Elenco opportunità piano                | Filtri                                                                                                               |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le opportunità piano              | Tutte le opportunità piano visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario dell'opportunità piano.           |
| Opportunità piano modificate di recente | Tutte le opportunità piano nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinate per data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione delle opportunità piano recenti

La sezione Opportunità piano modificate di recente mostra le opportunità piano modificate più di recente. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla Home page opportunità piano

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page opportunità piano alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Opportunità piano create di recente
- Opportunità piano modificate di recente
- Opportunità piano personali create di recente
- Opportunità piano personali modificate di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page opportunità piano).

### Per aggiungere sezioni alla Home page opportunità piano

- 1 Nella Home page opportunità piano, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della Home page opportunità piano, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Fare clic su Salva.

## Gestione delle opportunità piano

Per procedure passo passo per la gestione di opportunità piano comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Opportunità piano, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Account piano
- Contatto piano
- Opportunità piano

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative all'opportunità piano.

- [Opportunità piano \(a pagina 415\)](#)
- [Utilizzo della Home page opportunità piano \(a pagina 415\)](#)
- [Campi opportunità piano \(a pagina 417\)](#)

## Campi opportunità piano

Utilizzare la pagina di modifica di Opportunità piano per aggiungere un'opportunità piano o aggiornare dettagli per un'opportunità piano esistente.

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile modificare le opportunità piano nella pagina di elenco di Opportunità piano e nella pagina di dettaglio di Opportunità piano. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi dell'opportunità piano.

| Campo                                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni opportunità piano</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Piano aziendale                       | Il piano aziendale associato al record di opportunità piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il piano aziendale. (Obbligatorio).<br>Per ulteriori informazioni sui piani aziendali, vedere <a href="#">Piani aziendali (a pagina 399)</a> .                   |
| Opportunità                           | L'opportunità in Oracle CRM On Demand associata al record di opportunità piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare l'opportunità associata. (Obbligatorio).<br>Per ulteriori informazioni sulle opportunità, vedere <a href="#">Opportunità (a pagina 328)</a> . |

| Campo                         | Descrizione                                                                                                                                            |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opportunità: Account          | Il cliente associato all'opportunità. (Sola visualizzazione).                                                                                          |
| Opportunità: Data di chiusura | La data di chiusura prevista associata all'opportunità. (Sola visualizzazione).                                                                        |
| Opportunità: Previsione       | Se questa casella di controllo è selezionata, indica che l'opportunità deve essere inclusa nel calcolo del fatturato previsto. (Sola visualizzazione). |
| Opportunità: Proprietario     | Le informazioni dal campo Proprietario nel record di opportunità. Il proprietario è la persona assegnata all'opportunità. (Sola visualizzazione).      |
| Opportunità: Fatturato        | Il fatturato potenziale associato all'opportunità. (Sola visualizzazione).                                                                             |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate alle opportunità piano.

- [Opportunità piano \(a pagina 415\)](#)
- [Utilizzo della Home page opportunità piano \(a pagina 415\)](#)
- [Gestione delle opportunità piano \(a pagina 416\)](#)

# 6

## Richieste di servizio e Soluzioni

---

In Oracle CRM On Demand sono disponibili i tipi di record riportati di seguito per le informazioni sui servizi clienti.

- **Richieste di servizio.** Utilizzare queste pagine per gestire le richieste di servizio per prodotti o servizi da parte dei clienti.
- **Soluzioni.** Utilizzare queste pagine per memorizzare le risposte a domande comuni o problematiche relative al servizio.

### Processo di gestione delle richieste di servizio

Per gestire le richieste di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Creazione di una richiesta di servizio (vedere [Creazione di una richiesta di servizio](#) a pagina 419).
- 2 Elaborazione di una richiesta di servizio (a pagina 419).
- 3 Risoluzione di una richiesta di servizio (a pagina 420).
- 4 Chiusura di una richiesta di servizio (a pagina 420).

Le richieste di servizio possono essere la conseguenza naturale delle chiamate in arrivo effettuate dal cliente.

### Creazione di una richiesta di servizio

Per creare una richiesta di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Verificare le informazioni sul cliente e registrare il problema di servizio.
- 2 Usare gli script di servizio per applicare in modo coerente le procedure aziendali, ad esempio quelle necessarie per identificare e scalare i problemi.  
Per ulteriori informazioni sugli script, vedere [Uso degli script delle richieste di servizio](#) (vedere [Utilizzo degli script di richieste di servizio](#) a pagina 424).
- 3 Assegnare le richieste di servizio ai funzionari del servizio. Vedere [Assegnazione delle richieste di servizio](#) (a pagina 423).

### Elaborazione di una richiesta di servizio

Per elaborare una richiesta di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Registrare le chiamate di follow-up.
- 2 Registrare i task.
- 3 Registrare le note per tenere traccia delle azioni effettuate per assistere il cliente.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di attività alle richieste di servizio, vedere [Creazione di attività](#) (a pagina 209) e [Campi di attività](#) (vedere [Campi attività](#) a pagina 242).

## Risoluzione di una richiesta di servizio

Per risolvere una richiesta di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Cercare nella libreria delle soluzioni le informazioni che possono contribuire alla soluzione della richiesta del cliente. Vedere [Controllo delle soluzioni](#) (vedere [Revisione delle soluzioni](#) a pagina 433).
- 2 Collegare le soluzioni appropriate alla richiesta di servizio valutandone l'utilità, in modo che la libreria possa essere monitorata e migliorata in modo continuo. Vedere [Valutazione delle soluzioni](#) (a pagina 434).
- 3 Usare report precostruiti o personalizzati per identificare i problemi. Vedere [Esecuzione di analisi](#) (a pagina 839).
- 4 Intraprendere azioni immediate per risolvere i problemi. Se non si riesce a trovare una soluzione, aggiungerne una nuova alla libreria. Vedere [Gestione delle soluzioni](#) (a pagina 432).

## Chiusura di una richiesta di servizio

Per chiudere una richiesta di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Registrare le attività conclusive.
- 2 Chiudere la richiesta di servizio una volta risolta. Vedere [Chiusura delle richieste di servizio risolte](#) (vedere [Chiusura di richieste di servizio risolte](#) a pagina 425).

## Richieste di servizio

Utilizzare le pagine Richiesta di servizio per registrare, monitorare e risolvere richieste di servizio per informazioni o assistenza. Una *richiesta di servizio* contiene tutte le informazioni dettagliate pertinenti a una particolare attività di servizio. È inoltre possibile utilizzare la richiesta di servizio per acquisire informazioni aggiuntive, ad esempio soluzioni o attività necessarie per risolvere tale richiesta. I funzionari del servizio possono accedere a tutte le informazioni pertinenti alle richieste di servizio in un'unica ubicazione. Per garantire che un record di richiesta di servizio acquisisca tutta l'attività del servizio, le modifiche ai record vengono monitorate mediante uno storico modifiche. Per informazioni su come utilizzare le richieste di servizio, vedere [Processo di gestione delle richieste di servizio](#) (a pagina 419).

## Utilizzo della Home page richiesta di servizio

La Home page richiesta di servizio è il punto di partenza per la gestione delle richieste di servizio.

**NOTA:** l'amministratore aziendale può personalizzare il layout della home page Richiesta di servizio. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di una richiesta di servizio

È possibile creare un record di richiesta di servizio facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Le mie richieste di servizio aperte. Per ulteriori informazioni sulle richieste di servizio, vedere [Assegnazione delle richieste di servizio](#) (a pagina 423) e [Campi richiesta di servizio](#) (vedere [Campi richiesta di servizio](#) a pagina 425).

### Utilizzo degli elenchi richiesta di servizio

Nella sezione Elenchi richiesta di servizio vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per richieste di servizio.



| Elenco richieste di servizio                         | Filtri                                                                                               |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le richieste di servizio                       | Nessuno                                                                                              |
| Tutte le richieste di servizio chiuse                | Stato = Chiuso                                                                                       |
| Tutte le richieste di servizio scalate               | Stato = Aperto - Scalato                                                                             |
| Tutte le richieste di servizio aperte                | Stato = Aperto, Stato = Aperto - Scalato                                                             |
| Tutte le richieste di servizio create di recente     | Tutte le richieste di servizio, ordinate in base alla data di creazione.                             |
| Tutte le richieste di servizio modificate di recente | Tutte le richieste di servizio, ordinate in base alla data di modifica.                              |
| Le mie richieste di servizio aperte                  | Stato = Aperto (vengono visualizzati i record che contengono il nome utente nel campo Proprietario). |
| Le mie richieste di servizio                         | Richieste di servizio con il nome dell'utente nel campo Proprietario                                 |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione delle richieste di servizio aperte

Nella sezione Le mie richieste di servizio aperte viene riportato un elenco di richieste di servizio aperte nell'ordine in cui sono state create. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

### Visualizzazione dei task correlati alla richiesta di servizio

Nella sezione Task correlati a richiesta di servizio sono visualizzati i task aperti correlati alla richiesta di servizio assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e, quindi, per priorità. Vengono mostrate le informazioni descritte di seguito.

- **Data di scadenza.** La data di scadenza del task impostata dall'utente o del responsabile.
- **Priorità.** Priorità dei task impostata dall'utente o dal responsabile, come 1-Alto, 2-Medio, 3-Basso. La priorità dei task è indicata da frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda modifica i valori di visualizzazione predefiniti per il campo Priorità (ad esempio, dal valore predefinito di 1-Alto a un valore di *Massimo*), Oracle CRM On Demand non visualizza frecce nel campo Priorità per gli elenchi di task a meno che l'amministratore non utilizzi i seguenti modelli: 1-*etichetta*, 2-*etichetta* o 3-*etichetta*, dove *etichetta* corrisponde al nome che l'amministratore assegna alla priorità del task. In questo caso, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per 1-*etichetta*, nessuna freccia per 2-*etichetta*, una freccia rivolta verso il basso per 3-*etichetta* e nessuna freccia per tutti gli altri valori di visualizzazione. Ad esempio, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per un valore di 1-*Il mio massimo*, ma non visualizza frecce per un valore di *Il mio massimo*.

Oracle CRM On Demand non visualizza frecce per alcun valore personalizzato che l'amministratore dell'azienda aggiunge all'elenco di selezione per il campo Priorità. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori predefiniti per gli elenchi di selezione, quali il campo Priorità, vedere [Modifica dei valori degli elenchi di selezione](#) (vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) a pagina 1323).

- **Oggetto.** Titolo del task. Fare clic sul collegamento per rivedere il task.
- **Richiesta di servizio.** Il numero assegnato dal sistema per identificare la richiesta di servizio.

Fare clic su [Mostra elenco completo](#) per espandere l'elenco dei task correlati alla richiesta di servizio.

### Visualizzazione dei report di richieste di servizio aperte

Nella sezione Analisi richiesta di servizio aperta i report delle richieste di servizio vengono visualizzati per origine, area prodotto, nome utente o priorità. È possibile fare clic su una sezione del grafico o un elemento della tabella per visualizzare i dettagli e determinare le azioni da intraprendere per risolvere i problemi correnti. È inoltre possibile modificare le categorie nell'elenco a discesa per visualizzare gli stessi dati da un'altra prospettiva.

Ad esempio, è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Utilizzare l'analisi per mantenersi aggiornati sulle richieste di servizio aperte e scalate.
- Applicare filtri in base all'area prodotto per visualizzare le aree che generano il maggior numero di chiamate.
- Applicare filtri in base al nome utente per visualizzare il modo in cui il carico di lavoro viene distribuito tra i membri del team.
- Applicare filtri in base alla priorità per visualizzare i problemi relativi al livello di servizio segnalati.

Per accedere ad altri tipi di analisi del servizio, andare alla scheda Analytics.

### Aggiunta di sezioni alla Home page richiesta di servizio

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page delle richieste di servizio alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Task correlati a richiesta di servizio
- I miei task correnti correlati a richiesta di servizio (task che scadono oggi)
- Sezioni del report aggiuntive (l'amministratore aziendale può rendere disponibili le sezioni del report per la visualizzazione nella home page Richiesta di servizio)

### *Per aggiungere sezioni alla home page delle richieste di servizio*

- 1 Nella home page delle richieste di servizio, fare clic sul collegamento [Modifica layout](#).
- 2 Nella pagina del layout della home page delle richieste di servizio, utilizzare le frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su [Salva](#).

## Gestione delle richieste di servizio

Per gestire le richieste di servizio, effettuare i task riportati di seguito.

- [Assegnazione delle richieste di servizio](#) (a pagina 423)
- [Utilizzo degli script di richieste di servizio](#) (a pagina 424)
- [Aggiunta di soluzioni alle richieste di servizio](#) (a pagina 424)
- [Scalare le richieste di servizio](#) (a pagina 425)
- [Chiusura di richieste di servizio risolte](#) (a pagina 425)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 55)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 118)

- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Utilizzo di Oracle Social Network \(a pagina 444\)](#)

## Assegnazione delle richieste di servizio

Durante la creazione di una richiesta di servizio, il campo proprietario è vuoto. È possibile assegnare il proprietario manualmente oppure, se l'azienda usa la funzionalità Gestione assegnazioni e il tipo di record Richiesta di servizio è configurato per la modalità di proprietà record utente o mista, la richiesta di servizio può essere assegnata in modo automatico a un proprietario quando viene salvata per la prima volta. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record \(a pagina 50\)](#).

**NOTA:** La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. Se al record è assegnato un registro personalizzato primario, prima di riassegnare il record a un proprietario la funzionalità di gestione assegnazioni rimuove il registro primario dal record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Se si configura un tipo di record nella modalità registro, si consiglia di disattivare tutti i gruppi di regole per il tipo di record specificato.

Se una richiesta di servizio è stata già assegnata e i propri livelli di accesso lo consentono, è possibile riassegnare la richiesta modificando il nome del proprietario o il registro personalizzato primario nella richiesta. Inoltre, se l'azienda usa la funzionalità Gestione assegnazioni e il tipo di record Richiesta di servizio è configurato per la modalità di proprietà record utente o mista, è possibile riassegnare una richiesta di servizio a un nuovo proprietario in uno dei modi seguenti:

- selezionando la casella di controllo Riassegna proprietario nella richiesta;
- eliminando il nome del proprietario o il registro personalizzato primario dalla richiesta.

La selezione della casella di controllo Riassegna proprietario o l'eliminazione del proprietario o del registro personalizzato primario attiva la funzionalità Gestione assegnazioni affinché elabori di nuovo la richiesta di servizio e la assegni a un proprietario in base alle regole impostate dall'azienda.

**NOTA:** se lo stato della richiesta di servizio è Chiuso, la funzionalità Gestione assegnazioni ignora la richiesta di servizio, che pertanto non verrà riassegnata. Inoltre, il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e dal carico di lavoro corrente del sistema.

### Per assegnare manualmente una richiesta di servizio

- 1 Selezionare la richiesta di servizio che si desidera assegnare.  
Per istruzioni su come trovare le richieste di servizio, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio richiesta di servizio, fare clic su Modifica.

- 3 Nella pagina Modifica richiesta di servizio, posizionare il cursore nel campo Proprietario o Registro, fare clic sull'icona di ricerca e infine selezionare un nuovo proprietario o registro nella finestra di ricerca.
- 4 Salvare le modifiche.

### Utilizzo degli script di richieste di servizio

È possibile che l'amministratore dell'azienda abbia impostato script di valutazione per migliorare la raccolta di informazioni sulle richieste di servizio (Script chiamata) o per valutare il livello di soddisfazione dei clienti (Sondaggi soddisfazione cliente). Uno script di valutazione è composto da una serie di domande per raccogliere i dati del cliente. Alle risposte viene assegnato un punteggio e una rilevanza; inoltre, le risposte vengono confrontate con una soglia specifica per stabilire il risultato o il tipo di azioni da intraprendere.

**Procedure preliminari.** Per utilizzare gli script di valutazione, il ruolo utente deve essere impostato in modo da consentire l'accesso ai record di valutazione. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie, vedere [Informazioni sugli script di valutazione \(a pagina 1975\)](#).

#### *Per utilizzare uno script di richiesta di servizio*

- 1 Selezionare la richiesta di servizio.  
Per ulteriori informazioni sulla selezione delle richieste di servizio, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio richiesta di servizio, scorrere fino alla sezione Script chiamata o Sondaggi soddisfazione cliente e fare clic su Aggiungi.  
  
**NOTA:** se la sezione Script chiamata o Sondaggi soddisfazione cliente non è visualizzata, fare clic sul collegamento Modifica layout in alto a destra nella pagina, quindi aggiungere la sezione desiderata al layout di pagina. Queste sezioni possono essere aggiunte alla pagina solo se l'amministratore dell'azienda le ha impostate.
- 3 Cercare lo script appropriato nella finestra di ricerca, quindi fare clic su Seleziona. Utilizzare i campi di filtro nella parte superiore della finestra di ricerca per filtrare gli elenchi di script.
- 4 Nella finestra Script chiamata o Sondaggi soddisfazione cliente, selezionare la risposta per ogni domanda dello script e fare clic su Salva.

Viene visualizzata di nuovo la pagina Dettaglio richiesta di servizio. A seconda del risultato dello script, alcuni campi del record potrebbero essere stati aggiornati automaticamente.

### Aggiunta di soluzioni alle richieste di servizio

È possibile aggiungere una soluzione esistente alle richieste di servizio. Per ulteriori informazioni sulle soluzioni, vedere [Soluzioni \(a pagina 429\)](#).

#### *Per aggiungere una soluzione a una richiesta di servizio*

- 1 Selezionare la richiesta di servizio.  
Per ulteriori informazioni sulla selezione delle richieste di servizio, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Scorrere la sezione Soluzioni nella pagina Dettaglio richiesta di servizio e fare clic su Aggiungi.  
Viene visualizzato l'elenco delle soluzioni approvate e pubblicate.
- 3 Per limitare il numero di soluzioni visualizzate, utilizzare le opzioni di filtro per eseguire la ricerca su parole chiave o ID soluzione.
- 4 Fare clic su Anteprima per visualizzare i dettagli della soluzione, così da essere certi che possa risolvere i problemi del cliente.
- 5 Fare clic sul collegamento Seleziona accanto a ogni soluzione da aggiungere alla richiesta di servizio, quindi fare clic su OK.

- 6 Modificare lo stato della richiesta di servizio su In sospeso finché non è possibile confermare che il problema del cliente è stato risolto. Attenersi alla seguente procedura.
  - a Nella pagina Dettaglio richiesta di servizio, fare clic sul campo Stato e selezionare lo stato In sospeso dall'elenco a discesa.
  - b Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde nel campo Stato per salvare la modifica.

## Scalare le richieste di servizio

È possibile scalare una richiesta di servizio per segnalare come urgente.

### *Per scalare una richiesta di servizio*

- 1 Nella pagina Elenco richiesta di servizio, fare clic sul campo Stato relativo alla richiesta di servizio che si desidera scalare.
- 2 Selezionare Aperto - Scalato dall'elenco a discesa del campo.
- 3 Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde nel campo Stato per salvare la modifica.

Le procedure aziendali determinano le azioni da intraprendere quando una richiesta di servizio viene scalata. Ad esempio, l'amministratore dell'azienda potrebbe definire una regola del workflow mediante la quale, quando una richiesta di servizio viene scalata, viene inviato un messaggio e-mail o viene generato un task.

È possibile creare un elenco filtrato che mostri tutte le richieste di servizio scalate alle quali è possibile accedere.

## Chiusura di richieste di servizio risolte

Dopo aver risposto in modo soddisfacente alla richiesta del cliente è possibile chiudere la richiesta di servizio.

**Procedure preliminari.** Visualizzare la pagina dei dettagli della richiesta di servizio per assicurarsi che la richiesta di servizio sia stata completata, verificando gli aspetti riportati di seguito.

- Tutte le attività relative alla richiesta di servizio hanno uno stato Completato, a indicare che il problema del cliente è stato risolto.
- Se l'azienda utilizza le soluzioni, la soluzione è collegata al record di richiesta di servizio, a indicare che il problema è stato risolto.

### *Per chiudere una richiesta di servizio risolta*

- 1 Nella pagina Elenco richiesta di servizio, fare clic sul campo Stato relativo alla richiesta di servizio che si desidera chiudere.
- 2 Selezionare Chiuso dall'elenco a discesa del campo.
- 3 Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde nel campo Stato per salvare la modifica.

## Campi richiesta di servizio

La pagina Modifica richiesta di servizio consente di aggiungere una richiesta di servizio o di aggiornare i dettagli relativi a una richiesta di servizio esistente.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare le richieste di servizio nelle pagine [Elenchi richiesta di servizio](#) e [Dettaglio richiesta di servizio](#). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 118).

Nella pagina Modifica richiesta di servizio viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta di servizio, come descritto nella seguente tabella.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni sul contatto</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Numero RS                              | ID della richiesta di servizio. Generato dal sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Account                                | Account collegato alla richiesta di servizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Contatto                               | Contatto collegato alla richiesta di servizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| N. telefono ufficio                    | N. di telefono dell'ufficio del contatto. Ereditato dal record del contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| E-mail                                 | Indirizzo e-mail del contatto. Ereditato dal record del contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Indirizzo                              | Indirizzo del contatto o dell'account per il quale viene eseguita la richiesta di servizio. È possibile selezionare questo indirizzo da un elenco di indirizzi associato all'account o al contatto relativo al record della richiesta di servizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Informazioni dettaglio servizio</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Area                                   | Categoria della richiesta di servizio, ad esempio Prodotto, Installazione, Manutenzione, Formazione, Altro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Causa                                  | Motivo della richiesta di servizio, ad esempio Istruzioni non chiare, L'utente richiede formazione, Problema esistente, Nuovo problema, Altro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tipo                                   | Tipo di richiesta di servizio, ad esempio Domanda, Questione, Richiesta di miglioramento, Altro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Origine                                | Metodo di ricezione della richiesta di servizio, ad esempio Telefono, Web, E-mail, Fax.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Priorità                               | Indica la priorità, esempio 1-Subito, 2-Alto, 3-Medio, 4-Basso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Stato                                  | <p>Stato della richiesta di servizio, ad esempio Aperto, In sospeso, Chiuso, Aperto - Scalato, Annullato. Alcuni elenchi filtrati e report utilizzano il campo Stato per stabilire quali richieste di servizio includere.</p> <p><b>NOTA:</b> gli amministratori possono modificare l'elenco di selezione Stato, aggiungendo nuovi valori o aggiornando quelli esistenti, se il rispettivo ruolo personale include i privilegi Personalizza applicazione - Modifica elenco di selezione 'Stato' della richiesta di servizio e Personalizza applicazione. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei valori degli elenchi di selezione, vedere <a href="#">Modifica dei valori dell'elenco di selezione a pagina 1323</a>).</p> |

| Campo           | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <p><b>ATTENZIONE:</b> Quando il campo Stato di una richiesta di servizio viene impostato su Chiuso o Annullato, Oracle CRM On Demand aggiorna in modo automatico il campo Ora di chiusura nella richiesta di servizio per indicare la data e l'ora di modifica dello stato. Si consiglia pertanto che l'azienda non disattivi uno di questi valori nell'elenco di selezione Stato per il tipo di record richiesta di servizio. L'azienda può tuttavia modificare il nome visualizzato del valore Chiuso, del valore Annullato o di entrambi questi valori. Se l'azienda modifica il nome visualizzato del valore Chiuso, Oracle CRM On Demand aggiornerà il campo Ora di chiusura in una richiesta di servizio quando lo stato nella richiesta di servizio verrà modificato e impostato sul valore originariamente denominato Chiuso. Analogamente, se l'azienda modifica il nome visualizzato del valore Annullato, Oracle CRM On Demand aggiornerà il campo Ora di chiusura in una richiesta di servizio quando lo stato nella richiesta di servizio verrà modificato e impostato sul valore originariamente denominato Annullato.</p> |
| Ora di apertura | Data e ora in cui è stata creata la richiesta di servizio. Generato dal sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ora di chiusura | <p>Data e ora in cui lo stato della richiesta di servizio è stato modificato e impostato su Chiuso o su Annullato. Generato dal sistema.</p> <p><b>NOTA:</b> l'amministratore può modificare i nomi visualizzati dei valori di stato Chiuso e Annullato.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Proprietario    | <p>L'alias del proprietario del record di richiesta di servizio.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili nelle pagine Analytics.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p>                                                                                                             |



| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riassegna proprietario         | <p>Indica che la richiesta di servizio deve essere riassegnata. Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione delle richieste di servizio, la selezione di questo campo attiva la funzionalità Gestione assegnazioni in Oracle CRM On Demand affinché elabori di nuovo la richiesta di servizio e la assegni in base alle regole impostate. La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> se si seleziona questa casella di controllo, il nome nel campo Proprietario cambia quando si salva il record. Tuttavia, a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e del carico di lavoro attuale del sistema, il completamento dei task eseguiti automaticamente (ad esempio l'invio di un messaggio e-mail di notifica) potrebbe richiedere del tempo.</p> |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Oggetto                        | Riepilogo della richiesta di servizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Descrizione                    | Informazioni aggiuntive sulla richiesta di servizio. Limite di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Veicolo                        | Il VIN (numero identificazione veicolo) se un veicolo è associato alla richiesta di servizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### Campi Oracle Social Engagement and Monitoring

Se si utilizza Oracle Social Engagement and Monitoring, l'amministratore può aggiungere alla pagina Richiesta di servizio tutti i campi riportati di seguito o alcuni di essi. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni su Oracle Social Engagement and Monitoring \(a pagina 437\)](#).

| Campo                             | Descrizione                                                                                         |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Social media                      | L'ID per il record del social media per un problema.                                                |
| Social media: collegamento Autore | L'URL del profilo dell'autore nel sito social media.                                                |
| Social media: community           | Il nome, ad esempio Facebook o Twitter, del sito social media dove è stato pubblicato il messaggio. |
| Social media: punteggio influenza | Il punteggio influenza inviato dal partner.                                                         |
| Social media: dati post           | I dati della pubblicazione al social media.                                                         |



| Campo                             | Descrizione                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------|
| Social media: collegamento post   | L'URL del post del social media.                   |
| Social media: data pubblicazione  | La data della pubblicazione del messaggio.         |
| Social media: punteggio sentiment | Il punteggio sentiment inviato dal partner.        |
| Social media: argomento           | Il nome dell'argomento del post estratto dal post. |

## Soluzioni

Utilizzare le pagine Soluzione per creare, aggiornare e monitorare le soluzioni. Le *soluzioni* contengono informazioni su come risolvere il problema di un cliente. Mediante la gestione di una knowledge base di soluzioni, i funzionari del servizio hanno accesso a una knowledge base centralizzata che consente loro di risolvere i problemi dei clienti. L'interazione degli utenti con i clienti e la conseguente creazione di nuove soluzioni consente inoltre di espandere la knowledge base.

Oracle CRM On Demand tiene traccia dell'utilizzo di soluzioni e consente agli utenti di valutare le soluzioni. Tali informazioni aiutano le organizzazioni a migliorare le soluzioni che forniscono ai clienti e a identificare problemi relativi a prodotti o servizi. Soluzioni utilizzate di frequente potrebbero indicare un difetto di prodotto. Valutazioni basse delle soluzioni potrebbero indicare la necessità di migliorare tali soluzioni.

### Informazioni sulla gestione delle soluzioni

Può essere utile implementare un processo simile a quello descritto di seguito per creare e gestire una knowledge base di soluzioni.

- 1 L'amministratore dell'azienda importa le soluzioni esistenti nell'applicazione (facoltativo).
- 2 Gli addetti all'assistenza e altri esperti aggiungono bozze di soluzioni per espandere la portata e la rilevanza della knowledge base.
- 3 I responsabili dell'assistenza controllano, approvano e pubblicano le soluzioni.
- 4 Gli addetti all'assistenza assegnano un punteggio alle soluzioni, in modo che quelle più efficaci siano le prime a essere implementate.
- 5 I responsabili dell'assistenza controllano la knowledge base delle soluzioni al fine di garantire la presenza di informazioni valide e aggiornate.

### Suggerimenti per la gestione della knowledge base delle soluzioni

Avere una serie di soluzioni ben organizzate e valutate è molto utile per assistere i clienti in modo ottimale. Di seguito si riportano alcuni suggerimenti per la configurazione e la gestione della knowledge base delle soluzioni.

#### 1 - Importare le soluzioni esistenti

Prima di importare le soluzioni, confrontare le informazioni delle soluzioni esistenti con il record delle soluzioni di Oracle CRM On Demand. È possibile aggiungere, rinominare o rimuovere i campi dal record in modo che corrispondano le informazioni che si desidera importare.

Per pianificare le modifiche è possibile utilizzare il modello personalizzato Impostazione campo, disponibile nella pagina Tools and Templates del Training and Support Center. Questo documento è utile per pianificare e tenere traccia delle modifiche personalizzate da apportare all'applicazione.

## 2 - Aggiungere bozze di soluzioni

È utile stabilire delle linee guida per creare record di soluzioni e comunicarle chiunque possa creare bozze di soluzioni, ad esempio addetti all'assistenza o esperti di prodotti o servizi. È fondamentale sottolineare l'importanza del campo Titolo in un record di soluzione. Si tratta di un campo in cui è possibile eseguire ricerche e che compare in gran parte degli elenchi e delle finestre di ricerca per le soluzioni. Di conseguenza, gli addetti all'assistenza possono utilizzarlo per identificare rapidamente le soluzioni appropriate alle domande o ai problemi del caso.

Una nuova soluzione, quando viene creata, ha uno stato Bozza. Le bozze delle soluzioni non possono essere aggiunte a record di richieste di servizio e non compariranno nella finestra di ricerca della soluzione finché non verranno pubblicate. Pertanto un addetto, qualora crei una richiesta di servizio e inserisca una bozza di soluzione durante la chiamata, potrà aggiungere alla richiesta di servizio la bozza di soluzione, che però non sarà disponibile agli altri addetti finché non verrà pubblicata.

## 3 - Controllare, approvare e pubblicare le soluzioni

Il processo di approvazione fa sì che gli esperti possano controllare tutte le soluzioni prima che possano essere utilizzate dagli addetti all'assistenza. Occorre stabilire linee guida di revisione e approvazione per garantire che tutte le soluzioni siano valide, facili da seguire e utili.

È necessario disporre di un ruolo con privilegio Pubblica soluzioni per modificare lo stato di una soluzione in Approvato e per pubblicare la soluzione. Per ulteriori informazioni, vedere [Approvazione e pubblicazione delle soluzioni \(a pagina 433\)](#).

## 4 - Valutare le soluzioni

Chiedere agli addetti all'assistenza di valutare le soluzioni che utilizzano e aggiungono ai propri record di richieste di servizio. Questa attività può essere eseguita facilmente facendo clic sul pulsante Valuta soluzione nella pagina Dettagli soluzione. Le soluzioni possono ricevere un "voto" da 1 a 5. Se è molto efficace, il voto è 5. Se invece non è utile o valida, il voto è 1.

Ogni volta che una soluzione viene valutata, il suo punteggio viene ricalcolato e visualizzato nel record. Grazie alle valutazioni degli addetti, si disporrà di informazioni utili per controllare la qualità della knowledge base delle soluzioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Valutazione delle soluzioni \(a pagina 434\)](#).

## 5 - Monitorare le soluzioni

È fondamentale controllare con regolarità la knowledge base delle soluzioni, in modo che gli addetti all'assistenza dispongano sempre di informazioni e istruzioni efficaci e aggiornate. Alcuni consigli:

- Assegnare un proprietario per determinati argomenti o tipi di soluzioni e fare in modo che controlli e aggiorni regolarmente queste soluzioni. Ogni proprietario sarà responsabile della veridicità e dell'approvazione dell'argomento di competenza.
- Le soluzioni potrebbero diventare obsolete col passare del tempo. Un esempio potrebbero essere le soluzioni relative a prodotti non più supportati. Creare un elenco per individuare queste soluzioni, ad esempio utilizzando un filtro basato sul campo Prodotto. Quindi, utilizzare la funzione Aggiornamento di massa per rimuoverle dalle soluzioni ricercabili.
- Evitare di eliminare una soluzione a meno che non sia duplicata. Conviene, invece, impostarne lo stato su Obsoleto. Le soluzioni obsolete non compariranno più nell'elenco quando si cerca una soluzione da aggiungere alla richiesta di servizio. È possibile, comunque, utilizzare gli elenchi nella home page delle soluzioni per consultarle, qualora ve ne sia bisogno.
- Controllare tutte le soluzioni con una valutazione bassa. Per trovarle, creare un elenco personalizzato che mostri tutte le soluzioni pubblicate che hanno un voto pari a 1 o 2.

- Utilizzare gli elenchi preimpostati di soluzioni nella home page corrispondente per controllare le soluzioni con i voti migliori e quelle più utilizzate. In questo modo, si potrà capire per quali argomenti è necessario espandere la knowledge base delle soluzioni.
- Analizzare regolarmente le richieste di servizio chiuse per individuare eventuali andamenti generali e identificare gli argomenti più problematici per i quali occorre ampliare la knowledge base delle soluzioni.

## Utilizzo della Home page soluzione

La Home page soluzione è il punto di partenza per la gestione delle soluzioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Soluzione. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un record di soluzione

È possibile creare un record di soluzione facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Le mie soluzioni visualizzate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi soluzione \(a pagina 434\)](#).

### Utilizzo degli elenchi soluzione

Nella sezione Elenchi soluzione vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per soluzioni.

| Elenco soluzioni                                                                 | Filtri                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Soluzioni approvate                                                              | Stato = Approvato                                                              |
| Soluzioni pubblicate                                                             | Pubblicato = S                                                                 |
| Soluzioni create di recente                                                      | Tutte le soluzioni, ordinate in base alla data di creazione                    |
| Soluzioni modificate di recente                                                  | Tutte le soluzioni, ordinate in base alla data di modifica                     |
| Bozza soluzioni<br>(visibile solo agli utenti con privilegio Pubblica soluzioni) | Stato = Bozza                                                                  |
| Soluzioni maggiormente valutate                                                  | Valutazione complessiva più alta assegnata da tutti gli addetti                |
| Soluzioni più attive                                                             | Soluzioni collegate spesso a richieste di servizio                             |
| Tutte le soluzioni                                                               | Tutti le soluzioni, ordinate alfabeticamente in base al titolo della soluzione |
| Le mie soluzioni modificate di recente                                           | Tutte le proprie soluzioni, ordinate in base alla data di modifica             |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### **Visualizzazione delle soluzioni visualizzate di recente**

La sezione Le mie soluzioni visualizzate di recente mostra le soluzioni visualizzate più di recente dall'utente.

### **Visualizzazione delle soluzioni più attive**

La sezione Soluzioni più attive mostra le soluzioni che sono state collegate più frequentemente a richieste di servizio. Un utilizzo elevato potrebbe indicare gli argomenti specifici relativi a problemi riscontrati dai clienti per quel che riguarda prodotti e servizi. Pertanto, potrebbe essere utile fornire altre informazioni ai funzionari dell'assistenza o direttamente ai clienti.

### **Visualizzazione delle soluzioni maggiormente valutate**

La sezione Soluzioni maggiormente valutate elenca le soluzioni con la valutazione complessiva più alta assegnata da tutti gli addetti.

### **Aggiunta di sezioni alla Home page soluzione**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page delle soluzioni alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Soluzioni create di recente
- Soluzioni modificate di recente
- Le mie soluzioni create di recente
- Le mie soluzioni modificate di recente
- Una o più sezioni del report (l'amministratore dell'azienda può rendere disponibili i report sulla home page delle soluzioni).

Nella procedura seguente viene descritto come aggiungere sezioni alla home page delle soluzioni.

### ***Per aggiungere sezioni alla home page delle soluzioni***

- 1 Nella home page soluzione, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle soluzioni, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## **Gestione delle soluzioni**

Per gestire le soluzioni, effettuare i processi descritti di seguito.

- [Revisione delle soluzioni \(a pagina 433\)](#)
- [Approvazione e pubblicazione delle soluzioni \(a pagina 433\)](#)
- [Valutazione delle soluzioni \(a pagina 434\)](#)
- [Aggiunta di registri a una soluzione \(a pagina 434\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)

- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Come allegare file e URL ai record \(a pagina 169\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)

**NOTA:** per modificare lo stato di un record di soluzioni o per pubblicare una soluzione, il ruolo utente deve includere il privilegio **Pubblica soluzioni**.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi soluzione \(a pagina 434\)](#)
- [Analytics \(a pagina 837\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Revisione delle soluzioni

È possibile rivedere le soluzioni più attive o quelle maggiormente valutate. È possibile rivedere le informazioni complete per qualsiasi record di soluzione.

#### ***Per rivedere le soluzioni più attive***

- 1 Da qualsiasi pagina, fare clic sulla scheda Soluzioni.
- 2 Nella sezione Soluzioni più attive, fare clic sul collegamento Titolo soluzione per la soluzione che si desidera rivedere.

#### ***Per rivedere le soluzioni maggiormente valutate***

- 1 Da qualsiasi pagina, fare clic sulla scheda Soluzioni.
- 2 Nella sezione Soluzioni maggiormente valutate, fare clic sul collegamento Titolo soluzione per la soluzione che si desidera rivedere.

#### ***Per rivedere le informazioni sulla soluzione***

- 1 Selezionare la soluzione.  
Per istruzioni sulla selezione delle soluzioni, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Soluzione, è possibile rivedere il record di soluzione.  
Per una descrizione dei campi, vedere [Campi soluzione \(a pagina 434\)](#).

### Approvazione e pubblicazione delle soluzioni

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio **Pubblica soluzioni**.

È possibile controllare le soluzioni per verificarne la precisione e la completezza. Sarà quindi possibile approvarne le bozze e pubblicarle internamente. In questo modo saranno disponibili per tutti i funzionari dell'assistenza clienti, che potranno utilizzare e collegare le soluzioni alle richieste di servizio.

### ***Per approvare e pubblicare una soluzione***

- 1 Dalla home page Soluzioni, fare clic sul collegamento Bozza soluzioni.
- 2 Dalla pagina Elenco soluzioni, selezionare la soluzione e fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica soluzione, cambiare lo stato su Approvato per approvare la soluzione.
- 4 Per pubblicare la soluzione, selezionare la casella di controllo Pubblicato.
- 5 Salvare il record.

### **Valutazione delle soluzioni**

È possibile valutare l'efficacia di una soluzione tutte le volte che si desidera.

### ***Per valutare le informazioni sulla soluzione***

- 1 Selezionare la soluzione.  
Per istruzioni sulla selezione di una soluzione, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella barra del titolo Dettagli soluzione, fare clic sul pulsante Valuta soluzione.
- 3 Nella pagina Valutazione soluzione, selezionare una valutazione da 1 a 5 (5 è la valutazione migliore) dall'elenco a discesa.
- 4 Salvare il record.  
Per determinare quali soluzioni visualizzare nella sezione Soluzioni maggiormente valutate nella Home page soluzioni, viene effettuata la media delle valutazioni dei singoli utenti.

### **Aggiunta di registri a una soluzione**

Utilizzare la seguente procedura per aggiungere registri a una soluzione. Quando si aggiunge un registro a una soluzione, è possibile modificare o rimuovere il registro. Questa procedura presume che il tipo di record Registri venga visualizzato come elemento correlato nella pagina Soluzione. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione delle informazioni sugli elementi correlati, vedere [Personalizzazione di layout di elementi correlati](#) (vedere [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#) a pagina 1327).

### ***Per aggiungere un registro a una soluzione***

- 1 Nella pagina Elenco soluzioni, aprire la soluzione desiderata.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Soluzione, fare clic su Aggiungi nella sezione Registri della pagina.
- 3 Nel Selettore Registro, scegliere il registro da aggiungere alla soluzione, quindi fare clic su OK.

Per ulteriori informazioni sui registri, vedere [Gestione dei registri](#) (vedere [Gestione registro](#) a pagina 1497).

### **Campi soluzione**

La pagina Modifica soluzione consente di aggiungere una soluzione o aggiornare i dettagli relativi a una soluzione esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una soluzione.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                                                                                                                                                                                                                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni dettaglio soluzione</b>                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ID soluzione                                                                                                                                                                                                                             | L'ID univoco della soluzione. Generato dal sistema.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Titolo                                                                                                                                                                                                                                   | Il titolo della soluzione. Questo campo può avere una lunghezza massima di 100 caratteri ed è obbligatorio.                                                                                                                                                                                                |
| Stato                                                                                                                                                                                                                                    | Lo stato della soluzione, come ad esempio Bozza, Approvato oppure Obsoleto. L'impostazione predefinita è Bozza. Solo gli utenti che dispongono del privilegio per la pubblicazione delle soluzioni possono modificare queste informazioni.                                                                 |
| Pubblicato                                                                                                                                                                                                                               | Indica che la soluzione è disponibile per uso interno. Solo gli utenti che dispongono del privilegio per la pubblicazione delle soluzioni possono modificare queste informazioni.                                                                                                                          |
| Valutazione soluzione                                                                                                                                                                                                                    | La valutazione della soluzione da 1 a 5 (5 è il punteggio migliore).                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>NOTA:</b> i seguenti campi sono disponibili con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e potrebbero non essere disponibili per la configurazione. Se questi campi non sono disponibili, contattare l'amministratore dell'azienda. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Approvazione legale                                                                                                                                                                                                                      | Indica che la soluzione ha ricevuto l'approvazione legale.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Approvazione marketing                                                                                                                                                                                                                   | Indica che la soluzione ha ricevuto l'approvazione marketing.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Asset multiframe                                                                                                                                                                                                                         | Indica che la soluzione è costituita da più file digitali. Una determinata immagine di soluzione potrebbe essere costituita da file separati per foto, logo e altri componenti di un'immagine più grande.                                                                                                  |
| Data di scadenza                                                                                                                                                                                                                         | La data dopo la quale non è più consentito utilizzare questo contenuto nella consegna PCD (Personalized Content Delivery). Per selezionare la data di scadenza, usare l'icona calendario.                                                                                                                  |
| Data di rilascio                                                                                                                                                                                                                         | La data dopo la quale è possibile utilizzare questo contenuto nella consegna PCD (Personalized Content Delivery). Utilizzare l'icona del calendario per selezionare la data di rilascio.                                                                                                                   |
| Stato di verifica                                                                                                                                                                                                                        | Indica se è possibile visualizzare la soluzione correttamente. Quando gli utenti caricano file grafici o multimediali, li verificano per assicurarsi che vengano visualizzati correttamente, quindi impostano lo stato della verifica su Riuscito. I valori sono: Non verificato, Riuscito o Non riuscito. |
| Tipo di allegato PCD                                                                                                                                                                                                                     | Indica il tipo di file grafico o multimediale allegato:<br> <b>Messaggio.</b> Il contenuto è adatto per una presentazione.                                                                                              |

| Campo                                                                                                                                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                         |  <b>Anteprima.</b> Il contenuto è una versione compressa di dimensioni minori di un record di messaggio di dimensioni maggiori.                                  |
| Immagine anteprima correlata                                                                                                            | Il nome di un altro record di soluzione che fornisce una versione in miniatura di dimensioni minori della soluzione del messaggio principale. Ogni soluzione del tipo Messaggio deve disporre di una soluzione corrispondente del tipo Miniatura. |
| Metodo di distribuzione                                                                                                                 | Selezionare Pubblica per distribuire automaticamente il contenuto a utenti remoti. La distribuzione è basata sulle autorizzazioni degli utenti.                                                                                                   |
| <b>NOTA:</b> per impostazione predefinita, i campi riportati di seguito sono disponibili per tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand. |                                                                                                                                                                                                                                                   |
| FAQ                                                                                                                                     | Le risposte alle domande più frequenti sulla soluzione.                                                                                                                                                                                           |
| Dettagli soluzione                                                                                                                      | Informazioni aggiuntive sulla soluzione.                                                                                                                                                                                                          |



# 7 Social Network

---

Oracle CRM On Demand consente di utilizzare strumenti di Social Network quali Oracle Social Engagement and Monitoring in modo da poter interagire con i clienti tramite social media.

## Informazioni su Oracle Social Engagement and Monitoring

Oracle Social Engagement and Monitoring è un'applicazione separata che monitora siti di social media per individuare commenti relativi alla propria azienda in modo da consentire di rispondere a tali commenti in modo appropriato. Quando un utente di Oracle Social Engagement and Monitoring rileva un commento contenente un problema o un reclamo da risolvere tramite una richiesta di servizio in Oracle CRM On Demand, l'utente può inviare i dettagli del commento direttamente da Oracle Social Engagement and Monitoring a Oracle CRM On Demand facendo clic su **Invia a CRMOD**. Quando Oracle CRM On Demand riceve le informazioni, si verifica quanto riportato di seguito.

- Oracle CRM On Demand crea un record social media per il problema che include un URL al post, il nome dell'autore del post e il nome della comunità sociale in cui si trova il post.
- Oracle CRM On Demand crea un record profilo sociale (se non ne esiste già uno) per l'autore del post. Se possibile, Oracle CRM On Demand associa il profilo sociale a un contatto esistente in Oracle CRM On Demand.
- Oracle CRM On Demand crea un record richiesta di servizio e un record attività per risolvere il problema.

Un funzionario dell'assistenza clienti può quindi eseguire il follow-up della richiesta di servizio e risolvere il problema.

Per abilitare le funzioni delle richieste di servizio, l'amministratore dell'azienda deve aggiungere i campi Oracle Social Engagement and Monitoring al layout di pagina della richiesta di servizio per il proprio ruolo. Per ulteriori informazioni sui campi dei social media specifici, vedere [Campi delle richieste di servizio](#) (vedere [Campi richiesta di servizio](#) a pagina 425). Per ulteriori informazioni su come aggiungere campi a una pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1332).

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui social media e sui profili sociali, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Social media](#) (a pagina 437)
- [Profili sociali](#) (a pagina 440)

## Social media

Utilizzare le pagine Social media per registrare informazioni sui posting di social media dei propri contatti.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui social media, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Utilizzo della home page Social media](#) (a pagina 438)

- [Gestione dei social media \(a pagina 439\)](#)
- [Campi Social media \(a pagina 439\)](#)
- [Informazioni su Oracle Social Engagement and Monitoring \(a pagina 437\)](#)

## Utilizzo della home page Social media

La home page Social media è il punto di partenza per la gestione dei record social media.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Social media. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un record Social media

Per creare un record social media, fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Social media modificati di recente della home page Social media.

### Utilizzo degli elenchi di social media

Nella sezione degli elenchi di social media viene visualizzata una serie di elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i social media.

| Elenco di social media             | Filtri                                                                                   |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i social media               | Tutti i record social media visibili all'utente.                                         |
| Social media modificati di recente | Tutti i record social media visibili all'utente, ordinati in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei record social media modificati di recente

La sezione Social media modificati di recente mostra i record social media modificati più di recente.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla home page Social media

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni di report alla home page Social media. L'amministratore dell'azienda può creare sezioni disponibili per la visualizzazione nella home page Social media.

### *Per aggiungere sezioni alla home page Social media*

- 1 Nella home page Social media, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Social media fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Fare clic su Salva.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui record social media, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Social media \(a pagina 437\)](#)
- [Campi Social media \(a pagina 439\)](#)
- [Informazioni su Oracle Social Engagement and Monitoring \(a pagina 437\)](#)

## Gestione dei social media

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui record social media, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Social media \(a pagina 437\)](#)
- [Utilizzo della home page Social media \(a pagina 438\)](#)
- [Campi Social media \(a pagina 439\)](#)

## Campi Social media

Nella pagina di modifica dei social media viene visualizzato l'insieme completo di campi per un record social media.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i record social media nella pagina [Elenco social media](#) e nella pagina [Dettagli social media](#). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi dei social media.

| Campo  | Descrizione                                                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Autore | Il nome utente univoco del contatto su un sito di social media specifico, ad esempio Facebook o Twitter, che ha pubblicato un messaggio. |

| Campo                | Descrizione                                                                                                                                                      |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Community            | Il nome del sito di social media, ad esempio Facebook o Twitter, associato al contatto. In questo campo di testo è possibile immettere al massimo 255 caratteri. |
| ID messaggio di rete | Identificativo per distinguere in modo univoco il messaggio nel sito di social media. In questo campo di testo è possibile immettere al massimo 255 caratteri.   |
| Collegamento invio   | URL univoco al post sul sito di social media.                                                                                                                    |
| ID univoco           | Identificativo per distinguere in modo univoco il record social media. In questo campo di testo è possibile immettere al massimo 255 caratteri.                  |
| Data di creazione    | L'autore della creazione del record social media e la data e ora di creazione.                                                                                   |
| Modificato           | L'ultima persona a modificare il record social media e la data e ora di modifica.                                                                                |

#### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui record social media, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Social media \(a pagina 437\)](#)
- [Utilizzo della home page Social media \(a pagina 438\)](#)
- [Informazioni su Oracle Social Engagement and Monitoring \(a pagina 437\)](#)

## Profili sociali

Usare le pagine Profilo sociale per registrare informazioni sui profili dei contatti impegnati in interazioni con i social media. Oracle CRM On Demand crea un profilo sociale per un contatto quando Oracle Social Engagement and Monitoring rileva un post di social media a cui è necessario rispondere. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni su Oracle Social Engagement and Monitoring \(a pagina 437\)](#).

#### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui profili sociali, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Utilizzo della home page Profilo sociale \(a pagina 440\)](#)
- [Gestione dei profili sociali \(a pagina 441\)](#)
- [Campi dei profili sociali \(a pagina 442\)](#)
- [Informazioni su Oracle Social Engagement and Monitoring \(a pagina 437\)](#)

## Utilizzo della home page Profilo sociale

La home page Profilo sociale è il punto di partenza per la gestione dei profili sociali.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Profilo sociale. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

#### Creazione di un record profilo sociale

Per creare un record profilo sociale, fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Profili sociali modificati di recente della home page Profilo sociale.

### Utilizzo degli elenchi di profili sociali

Nella sezione degli elenchi di profili sociali viene visualizzata una serie di elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i profili sociali.

| Elenco profili sociali                | Filtri                                                                               |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i profili sociali               | Tutti i profili sociali visibili all'utente.                                         |
| Profili sociali modificati di recente | Tutti i profili sociali visibili all'utente, ordinati in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei profili sociali modificati di recente

La sezione Profili sociali modificati di recente mostra i profili sociali modificati più di recente.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla home page Profilo sociale

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni di report alla home page Profilo sociale. L'amministratore dell'azienda può creare sezioni di report disponibili per la visualizzazione nella home page Profilo sociale.

### Per aggiungere sezioni alla home page Profilo sociale

- 1 Nella home page Profilo sociale, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Profilo sociale fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Fare clic su Salva.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui profili sociali, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Profili sociali \(a pagina 440\)](#)
- [Campi dei profili sociali \(a pagina 442\)](#)
- [Informazioni su Oracle Social Engagement and Monitoring \(a pagina 437\)](#)

## Gestione dei profili sociali

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui profili sociali, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Profili sociali \(a pagina 440\)](#)
- [Utilizzo della home page Profilo sociale \(a pagina 440\)](#)
- [Campi dei profili sociali \(a pagina 442\)](#)
- [Informazioni su Oracle Social Engagement and Monitoring \(a pagina 437\)](#)

## Campi dei profili sociali

Nella pagina di modifica dei profili sociali viene visualizzato l'insieme completo di campi per un profilo sociale.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i profili sociali nella pagina [Elenco di profili sociali](#) e nella pagina [Dettagli profilo sociale](#). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi dei profili sociali.

| Campo             | Descrizione                                                                                                                                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Autore            | Il nome utente univoco del contatto su un sito di social media specifico, ad esempio Facebook o Twitter, che ha pubblicato un messaggio.                               |
| Community         | Il sito di social media, ad esempio Facebook o Twitter, in cui il contatto è stato osservato. In questo campo di testo è possibile immettere al massimo 255 caratteri. |
| ID autore di rete | Identificativo per distinguere in modo univoco l'autore nel sito di social media. In questo campo di testo è possibile immettere al massimo 100 caratteri.             |
| Attivo            | Indica se questo profilo sociale è attivo.                                                                                                                             |
| Contatto          | Un contatto esistente in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                         |
| Data di creazione | La persona che ha creato il record profilo sociale e la data e ora di creazione.                                                                                       |

| Campo      | Descrizione                                                                          |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Modificato | L'ultima persona a modificare il record profilo sociale e la data e ora di modifica. |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui profili sociali, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Profili sociali \(a pagina 440\)](#)
- [Utilizzo della home page Profilo sociale \(a pagina 440\)](#)
- [Informazioni su Oracle Social Engagement and Monitoring \(a pagina 437\)](#)

## Informazioni su Oracle Social Network

Oracle Social Network è una rete privata protetta che fornisce una serie di strumenti social per l'acquisizione e la condivisione di informazioni aziendali. Se l'azienda utilizza Oracle Social Network, l'amministratore può eseguire l'integrazione di Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand. Una volta eseguita l'integrazione di Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand, è possibile condividere le informazioni provenienti da record di determinati tipi di record di Oracle CRM On Demand come social object in Oracle Social Network. Per ulteriori informazioni sui social object, consultare la documentazione della Guida in linea per Oracle Social Network.

A seconda del modo in cui l'amministratore dell'azienda configura l'integrazione con Oracle Social Network, è possibile condividere i record dei seguenti tipi:

- Account
- Opportunità
- Richiesta di servizio

L'amministratore determina quali campi dei record vengono visualizzati nei social object di Oracle Social Network. È possibile visualizzare un massimo di 10 campi di un record in un social object. Se la sezione di informazioni correlate Social è disponibile nel layout di pagina Dettagli per un tipo di record, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito per qualsiasi record di quel determinato tipo dalla pagina Dettagli del record in Oracle CRM On Demand se si dispone dei diritti di accesso necessari per il record.

- Condividere il record in Oracle Social Network se non è già stato condiviso. In Oracle Social Network è possibile quindi aggiungere altri utenti di Oracle Social Network come membri del social object. Dopo aver condiviso un record in Oracle Social Network, è possibile visualizzare la bacheca del social object in Oracle Social Network nella sezione Social della pagina Dettagli del record in Oracle CRM On Demand.
- Partecipare al social object se un altro utente condivide già il record in Oracle Social Network. Dopo aver partecipato al social object in Oracle Social Network, è possibile visualizzare la bacheca del social object in Oracle Social Network nella sezione Social della pagina Dettagli del record in Oracle CRM On Demand.
- Inviare gli aggiornamenti al social object in Oracle Social Network se si è membri del social object in Oracle Social Network. Quando si aggiornano i campi in un record in Oracle CRM On Demand visualizzati nel social object di Oracle Social Network, è possibile inviare gli aggiornamenti al social object in Oracle Social Network in modo che le informazioni in Oracle Social Network rimangano aggiornate.
- Accedere alle conversazioni sul social object in Oracle Social Network se si è membri del social object. Quando si fa clic su un collegamento o su un pulsante nell'applet Web di Oracle Social Network nella sezione Social, Oracle Social Network viene aperto in una finestra separata del browser ed è possibile utilizzare tutte le funzionalità disponibili in Oracle Social Network.

Ad esempio, se si è un membro del team per un'opportunità in Oracle CRM On Demand, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- In Oracle CRM On Demand condividere l'opportunità come social object in Oracle Social Network.

- In Oracle Social Network aggiungere gli altri membri del team opportunità al nuovo social object. Inoltre, è possibile aggiungere altri utenti di Oracle Social Network al social object anche se gli utenti di Oracle Social Network non sono utenti di Oracle CRM On Demand.

L'utente e gli altri membri del social object possono quindi avviare e partecipare alle conversazioni sul social object per l'opportunità in Oracle Social Network.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Utilizzo di Oracle Social Network \(a pagina 444\)](#)

## Utilizzo di Oracle Social Network

In questo argomento viene descritto come:

- condividere un record di Oracle CRM On Demand in Oracle Social Network;
- partecipare a un social object in Oracle Social Network da una pagina Dettagli del record in Oracle CRM On Demand;
- inviare gli aggiornamenti ai campi di un social object in Oracle Social Network;
- accedere a tutte le conversazioni che fanno parte di Oracle Social Network.

**Procedure preliminari.** Per eseguire i task descritti in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Integrazione Oracle Social Network nel ruolo dell'utente in Oracle CRM On Demand. Per consentire la condivisione e l'aggiornamento dei record in Oracle Social Network l'amministratore deve rendere disponibile la sezione di informazioni correlate Social nel layout di pagina Dettagli per il tipo di record per il ruolo dell'utente. Per consentire l'accesso a tutte le conversazioni che fanno parte di Oracle Social Network, l'amministratore dell'azienda deve rendere disponibile la scheda Web social per il ruolo dell'utente.

**NOTA:** è possibile condividere un record in Oracle Social Network una sola volta. Dopo aver condiviso un record in Oracle Social Network, il pulsante Condividi non è più disponibile nella sezione Social della pagina Dettagli per il record in Oracle CRM On Demand. Viene invece visualizzato il pulsante Partecipa o Aggiorna. Se non si è ancora membri del social object in Oracle Social Network, viene visualizzato il pulsante Partecipa. Se si è già membri del social object in Oracle Social Network, viene visualizzato il pulsante Aggiorna.

### ***Per condividere un record in Oracle Social Network***

- 1 In Oracle CRM On Demand individuare il record che si desidera condividere.  
Per istruzioni sulla ricerca di record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Aprire il record nella pagina Dettagli del record e scorrere fino alla sezione Social della pagina.
- 3 Nella barra del titolo della sezione Social della pagina, fare clic su Condividi.

### ***Per partecipare al social object per un record condiviso in Oracle Social Network***

- 1 Nella pagina Dettagli del record di Oracle CRM On Demand, scorrere fino alla sezione Social della pagina.
- 2 Nella barra del titolo della sezione Social della pagina, fare clic su Partecipa.

### ***Per inviare gli aggiornamenti ai campi di un social object in Oracle Social Network***

- 1 Nella pagina Dettagli del record di Oracle CRM On Demand, scorrere fino alla sezione Social della pagina.
- 2 Nella barra del titolo della sezione Social della pagina, fare clic su Aggiorna.

### ***Per accedere a tutte le conversazioni che fanno parte di Oracle Social Network***



- 
- Fare clic sulla scheda Social.

**Argomenti correlati**

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Informazioni su Oracle Social Network \(a pagina 443\)](#)



# 8 PRM (Partner Relationship Management) e High Tech

---

In Oracle CRM On Demand sono disponibili i tipi di record per le funzioni PRM (Gestione delle relazioni con i partner, Partner Relationship Management) descritti di seguito.

- **Partner.** Usare queste pagine per gestire le informazioni sulle aziende esterne o sui contatti presso le aziende responsabili della vendita o dell'assistenza per i prodotti appartenenti all'azienda.
- **Programmi partner.** Usare queste pagine per tenere traccia dei requisiti e dei vantaggi per le aziende che fanno parte dei programmi partner elaborati dall'azienda.
- **Richieste.** Usare queste pagine per gestire le richieste di partnership con l'azienda proprietaria della marca provenienti da partner nuovi o esistenti.
- **Registrazioni operazioni.** Usare queste pagine per gestire le registrazioni delle operazioni che consentono ai partner di richiedere diritti esclusivi per un'opportunità all'azienda proprietaria della marca.
- **Richieste MDF.** Usare queste pagine per gestire le richieste di fondi monetari MDF (Market Development Funds) inoltrate dal reparto vendite o marketing di un produttore. Le richieste MDF aiutano un partner a vendere i propri prodotti o a commercializzare la marca del produttore.
- **Richieste SP.** Usare queste pagine per gestire le richieste SP (Prezzi speciali, Special Pricing) inoltrate dai partner per l'adeguamento del prezzo di un prodotto.
- **Fondi.** Usare queste pagine per gestire le richieste, i crediti e le approvazioni relativi ai fondi.
- **Formazione e certificazione.** Usare queste pagine per informare la community partner sui corsi e i programmi di formazione offerti per i prodotti e i servizi dell'azienda proprietaria della marca. Queste pagine consentono inoltre di tenere traccia dell'abilità e delle competenze delle aziende partner e dei relativi dipendenti. I tipi di record Formazione e certificazione sono:
  - Corsi
  - Esami
  - Certificazioni
  - Riconoscimenti

**Nota:** tutti i tipi di record descritti sono disponibili solo con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Il tipo di record Fondi è disponibile anche con Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

## Gestione di PRM e High Tech

Per ulteriori informazioni sulla gestione e la configurazione di PRM (Partner Relationship Management), vedere *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

## Partner

Utilizzare le pagine Partner per tenere traccia delle aziende partner e dei relativi membri, creare clienti partner in Oracle CRM On Demand per supportare gli utenti partner, nonché impostare livelli appropriati di accesso a Oracle CRM On Demand e la visibilità dei dati per ogni account partner.

## Informazioni sui partner

La scheda Partner rappresenta qualsiasi azienda partner che vende o fornisce assistenza ai prodotti appartenenti al proprietario del marchio.

Le pagine Partner in Oracle CRM On Demand consentono di definire le informazioni aziendali sul partner e sulla partnership tra il proprietario del marchio e il partner. Esempi di informazioni relative al profilo del partner sono il nome, l'indirizzo, i numeri di telefono e di fax, il sito Web, il fatturato annuo, il numero di dipendenti, il mercato, i settori merceologici, la descrizione dell'attività dell'azienda e così via.

## Informazioni sugli account partner

Un *account partner PRM*, noto anche come account partner gestito, è un partner con utenti in Oracle CRM On Demand. Un account partner non gestito non dispone di utenti in Oracle CRM On Demand. Un cliente partner PRM è presente sia nella scheda Cliente che nella scheda Partner e dispone degli attributi descritti di seguito.

- È un cliente con il tipo di cliente impostato su Partner.
- Il valore del flag del partner gestito è impostato su Y.
- Lo stato dell'organizzazione partner è impostato su Attivo.

Per organizzazioni che sono sia clienti che acquistano da funzionari commerciali, sia Partner PRM, è necessario creare due record: un record di cliente e un record di partner.

Il tipo di record partner è una sottoclasse del tipo di record cliente, pertanto i campi personalizzati aggiunti al tipo di record cliente sono disponibili anche per il tipo di record partner. Non vale tuttavia la condizione inversa: i campi personalizzati aggiunti al tipo di record partner non sono disponibili per il tipo di record cliente.

In generale, è opportuno mantenere gli attributi specifici del partner nella scheda Partner e gli attributi specifici del cliente non correlati alla partnership nella scheda Clienti. Tuttavia, è possibile che talvolta si desideri visualizzare un attributo specifico del partner nella scheda Clienti. In generale, è opportuno mantenere gli attributi specifici del partner nella scheda Partner e gli attributi specifici del cliente non correlati alla partnership nella scheda Clienti. Tuttavia, è possibile che talvolta si desideri visualizzare un attributo specifico del partner nella scheda Clienti. In questo caso, è possibile aggiungere attributi personalizzati al tipo di record cliente; tali attributi diventeranno automaticamente parte del tipo di record Partner. Tali attributi diventeranno automaticamente parte del tipo di record Partner.

Quando si visualizza il cliente partner nella scheda Clienti, è possibile visualizzare il campo Tipo di cliente impostato su Partner. Quando si visualizza un cliente partner dalla scheda Partner, il campo Tipo di cliente non viene visualizzato poiché Partner è l'unico valore che può essere assegnato a un cliente partner.

**Nota:** quando lo stato dell'organizzazione del partner è impostato su Attivo, il campo Tipo di cliente di un cliente partner deve essere impostato su Partner.

## Utilizzo della Home page partner

La home page Partner è il punto di partenza per la gestione dei partner.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare l'aspetto della home page Partner. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un cliente partner

È possibile creare un cliente partner facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Partner modificati di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione di partner, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi partner \(a pagina 452\)](#).

**SUGGERIMENTO:** selezionando i clienti principali è possibile indicare le gerarchie dei partner, come ad esempio un'azienda filiale di un'altra azienda. Per ulteriori informazioni sulle gerarchie dei partner, vedere [Specifica dei clienti principali \(vedere Specifica degli account primari a pagina 289\)](#).

## Utilizzo degli elenchi partner

Nella sezione Elenchi partner vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i partner.

| Elenco partner                | Descrizione                                                                                 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i partner               | Consente di filtrare tutti partner visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario. |
| I miei partner                | I partner nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.                        |
| Partner creati di recente     | Tutti i partner, ordinati per data di creazione.                                            |
| Partner modificati di recente | Tutti i partner, ordinati per data di modifica.                                             |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

## Visualizzazione dei partner modificati di recente

Nella sezione Partner modificati di recente vengono visualizzati i partner modificati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla Home page partner

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page partner alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Tutti i partner attivi
- Tutti i partner inattivi
- Partner creati di recente
- Partner modificati di recente
- Una o più sezioni di report (l'amministratore aziendale può rendere disponibili le sezioni dei report nella home page Partner)

## Per aggiungere sezioni alla home page Partner

- 1 Nella home page Partner, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Partner, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione degli account partner

Per gestire gli account partner, effettuare i task riportati di seguito.

- [Attivazione e disattivazione di clienti partner \(a pagina 450\)](#)
- [Ricerca di clienti partner \(a pagina 451\)](#)
- [Eliminazione degli account partner \(a pagina 451\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti \(a pagina 294\)](#)
- [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti \(a pagina 290\)](#)
- [Aggiunta di note \(a pagina 163\)](#)
- [Come allegare file e URL ai record \(a pagina 169\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)

**NOTA:** quando si crea un account partner e si imposta il campo Stato organizzazione partner dell'account su Attivo, viene creato automaticamente un registro per l'account partner. Il nome del registro generato automaticamente include il nome dell'account partner. Quando un utente viene aggiunto all'organizzazione partner, ovvero quando l'account partner viene selezionato nel campo Organizzazione partner del record dell'utente, anche l'utente viene associato al registro creato automaticamente per l'account partner. Se l'organizzazione partner dell'utente viene in seguito modificata in un'altra organizzazione partner, l'utente viene rimosso automaticamente dal registro partner dell'organizzazione partner precedente e aggiunto al registro partner corretto per la nuova organizzazione partner.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Attivazione e disattivazione di clienti partner

Se la partnership è stata sospesa o è terminata, è possibile disattivare il cliente partner corrispondente. La disattivazione del cliente partner consente di mantenere il cliente in Oracle CRM On Demand in modo da riattivarlo in un secondo momento.

#### *Per attivare o disattivare un cliente partner*

- 1 Passare alla pagina di modifica dei partner.
- 2 Nell'elenco Stato organizzazione partner, selezionare Attivo per attivare il cliente partner oppure Inattivo per disattivarlo.
- 3 Fare clic su Salva.

**NOTA:** la disattivazione di un client partner non consente di modificare il valore Tipo di cliente o di eliminare il cliente dalla scheda Clienti. Se un cliente è attivo, non è possibile eliminarlo né modificare il valore di Tipo di cliente dalla scheda Clienti.

## Conversione di clienti in clienti partner

In Oracle CRM On Demand è possibile convertire i clienti in clienti partner se i livelli di accesso di cui si usufruisce lo consentono.

**Procedure preliminari.** L'amministratore dell'azienda deve aver aggiunto la casella di controllo Partner gestito alla pagina di dettaglio.

### *Per convertire un cliente in un cliente partner*

- 1 Nell'elenco clienti, selezionare il cliente da convertire in un partner cliente.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Cliente, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica cliente, modificare il tipo di cliente in Partner.
- 4 Selezionare la casella di controllo Partner gestito, quindi fare clic su Salva.

**NOTA:** se il tipo di record Partner è configurato con la modalità utente di proprietà dei record, al termine dell'esecuzione del task il campo Proprietario viene impostato in modo automatico sul nome dell'utente che esegue la conversione e il nuovo partner viene aggiunto al team del partner del proprietario.

### *Per assicurarsi che un cliente partner non possa essere nuovamente convertito in cliente comune*

- 1 Passare all'Elenco partner nella scheda Partner e selezionare il cliente partner.
  - 2 Nella pagina Dettaglio partner, fare clic su Modifica.
  - 3 Nella pagina Modifica partner, modificare lo stato dell'organizzazione partner in Attivo.
- Dopo aver impostato lo stato su Attivo, il cliente partner non può essere modificato in cliente comune.

## Ricerca di clienti partner

È possibile ricercare i clienti partner utilizzando la funzionalità Ricerca avanzata nella barra delle azioni. È necessario specificare i criteri di ricerca riportati di seguito.

- Il campo è impostato su Tipo di cliente.
- La condizione è impostata su Uguale a.
- Il valore del filtro è impostato su Partner.

Per cercare clienti partner PRM (clienti partner gestiti), è necessario specificare i criteri di ricerca nell'elenco precedente e impostare i criteri di ricerca riportati di seguito.

- Il campo è impostato sul flag Partner gestito.
- La condizione è impostata su Uguale a.
- Il valore del filtro è impostato su Y.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

## Eliminazione degli account partner

Poiché i clienti partner possono essere utilizzati anche come clienti, è possibile che siano associati a opportunità nonché ad altri record. L'eliminazione di un cliente partner potrebbe generare errori a causa di queste associazioni.

Poiché i clienti possono essere utilizzati anche come clienti partner, anche l'eliminazione di un cliente di tipo Partner dalla scheda Clienti potrebbe generare errori. Per questo motivo, non è possibile eliminare clienti partner dalla scheda Partner. È possibile solo disattivarli. Se il cliente non viene utilizzato in un altro modo e si desidera eliminarlo, è possibile eliminare il cliente partner inattivo dalla scheda Clienti.

Quando si elimina un cliente di tipo Partner dalla scheda Clienti, Oracle CRM On Demand verifica che lo stato dell'organizzazione partner sia Inattivo in modo da evitare l'eliminazione accidentale di un record di un partner attivo. Per informazioni sull'eliminazione e il ripristino dei record, vedere [Eliminazione e ripristino dei record \(a pagina 180\)](#).

## Campi partner

Utilizzare la pagina di modifica del partner per aggiungere un partner o aggiornare i dettagli relativi a un partner esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un partner.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare i partner nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave partner</b>        |                                                                                                                                                                                                                               |
| Nome partner                              | Il nome del partner. Per evitare record duplicati, accertarsi di seguire le convenzioni di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via.                                          |
| Tipo di partner principale                | Selezionare il tipo di partner da utilizzare come principale per questo cliente partner.                                                                                                                                      |
| Ubicazione                                | Il tipo di struttura gestita dal cliente in questo luogo, ad esempio Headquarter.                                                                                                                                             |
| Stato organizzazione partner              | Indica se il cliente partner è attivo o non attivo.                                                                                                                                                                           |
| Account primario                          | Il nome dell'azienda della quale il partner è consociato.                                                                                                                                                                     |
| N. tel. principale                        | Il numero di telefono principale utilizzato per contattare il partner.                                                                                                                                                        |
| N. fax principale                         | Il numero di fax principale del partner.                                                                                                                                                                                      |
| Sito Web                                  | L'indirizzo URL del partner.                                                                                                                                                                                                  |
| Listino prezzi                            | Il listino prezzi al quale è associato il cliente partner. In genere è il listino prezzi in cui è memorizzato il costo di acquisto del partner.                                                                               |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>            |                                                                                                                                                                                                                               |
| Indirizzi di spedizione e di fatturazione | La selezione della nazione determina le etichette per gli altri campi dell'indirizzo, in base al formato utilizzato nella nazione selezionata. È possibile che la schermata venga aggiornata per correggere i nomi dei campi. |



| Campo                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | <b>NOTA:</b> quando gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda, gli indirizzi di fatturazione e spedizione sono di sola lettura e i campi indirizzo vengono modificati in modo da soddisfare i requisiti per gli indirizzi condivisi. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere <a href="#">Indirizzi</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Proprietario                           | <p>L'alias del proprietario del record di partner.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente. Per riassegnare la proprietà di un record partner, è necessario disporre del livello di accesso Lettura/Modifica per il record.</p> <p>Il valore nel campo Proprietario influenza i record inclusi nei report gestiti dall'utente o dai responsabili.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |
| Responsabile account del canale        | Il responsabile clienti del canale è responsabile della gestione della relazione tra i partner e l'azienda proprietaria del marchio. I responsabili clienti del canale rappresentano il contatto principale per il partner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Numero di utenti attivi                | Questo è un campo calcolato automaticamente e determina il numero corrente di utenti attivi in Oracle CRM On Demand per il partner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Numero massimo di utenti               | Il numero massimo di utenti che un'organizzazione partner può avere. Un partner non può avere un numero di utenti superiore a quello definito in questo campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Numero di utenti disponibile rimanente | Questo campo è calcolato automaticamente e corrisponde alla differenza tra il campo Numero massimo di utenti e il campo Numero corrente di utenti attivi. Se il valore di questo campo è 0 (zero), non è possibile aggiungere ulteriori utenti a Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Descrizione                            | Informazioni aggiuntive sul partner. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Programmi partner

Utilizzare le pagine Programma partner per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Gestire tipi e livelli diversi di programmi partner.
- Specificare tipi di partner diversi.
- Amministrare le iscrizioni al programma partner.

Un *programma partner* descrive i requisiti e i vantaggi per il partner quando quest'ultimo è membro di un programma partner. I programmi partner sono utilizzati dall'azienda proprietaria del marchio per reclutare partner.

## Utilizzo della Home page programmi partner

La home page Programmi partner è il punto di partenza per la gestione dei programmi partner.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Programmi partner. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un programma partner

È possibile creare un programma partner facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Programmi partner modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di programmi partner \(a pagina 456\)](#) e [Campi programma partner \(a pagina 458\)](#).

### Utilizzo degli elenchi programma partner

Nella sezione Elenchi programma partner vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per programmi partner.

| Elenco programmi partner                       | Descrizione                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programmi partner creati di recente            | Filtra tutti i programmi partner, ordinati per data di creazione.                                                                    |
| Programmi partner modificati di recente        | Filtra tutti i programmi partner, ordinati per data di modifica.                                                                     |
| Tutti i programmi partner                      | Questo elenco non è filtrato. Visualizza tutti i programmi partner che è possibile visualizzare, indipendentemente dal proprietario. |
| I miei programmi partner                       | Filtra i programmi partner con il nome dell'utente nel campo Proprietario.                                                           |
| I miei programmi partner creati di recente     | Filtra i programmi partner con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati per data di creazione.                           |
| I miei programmi partner modificati di recente | Filtra i programmi partner con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati per data di modifica.                            |
| Tutti i programmi partner inattivi             | Filtra tutti i programmi partner con lo stato Non attivo.                                                                            |
| Tutti i programmi partner attivi               | Filtra tutti i programmi partner con lo stato Attivo.                                                                                |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

## Visualizzazione dei programmi partner modificati di recente

Nella sezione Programmi partner modificati di recente vengono visualizzati i programmi partner modificati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento [Mostra elenco completo](#).

## Aggiunta di sezioni alla Home page programmi partner

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Programmi partner alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Tutti i programmi partner attivi
- Tutti i programmi partner inattivi
- Programmi partner creati di recente
- Programmi partner modificati di recente
- I miei programmi partner creati di recente
- I miei programmi partner modificati di recente
- Una o più sezioni di report (l'amministratore aziendale può rendere disponibili le sezioni dei report nella home page Programmi partner)

### *Per aggiungere sezioni alla home page Programmi partner*

- 1 Nella home page Programmi partner, fare clic su [Modifica layout](#).
- 2 Nella pagina del layout della home page Programmi partner, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su [Salva](#).

## Gestione dei programmi partner

Per gestire i programmi partner, effettuare i task riportati di seguito.

- [Creazione di programmi partner \(a pagina 456\)](#)
- [Gestione delle iscrizioni al programma partner \(a pagina 456\)](#)
- [Eliminazione di programmi partner \(a pagina 458\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Utilizzo degli allegati \(a pagina 167\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)
- [Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti \(a pagina 294\)](#)
- [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti \(a pagina 290\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Creazione di programmi partner

Da Oracle CRM On Demand è possibile creare un programma partner immettendo varie informazioni in un modulo. È possibile accedere al modulo da più aree all'interno di Oracle CRM On Demand, a seconda dell'applicazione che si sta utilizzando e dei task che si desidera eseguire.

### *Per creare un programma partner*

- 1 Dalla pagina contenente l'elenco dei programmi partner, fare clic sull'opzione relativa al nuovo programma partner.  
Viene visualizzata la pagina di modifica del programma partner.
- 2 Nel campo relativo al programma partner, digitare un nome per il programma partner che si sta creando.  
**SUGGERIMENTO:** ogni programma partner deve avere un nome univoco.
- 3 Nel campo relativo allo stato, selezionare lo stato appropriato per il programma partner.
- 4 Aggiornare il resto dei campi nella pagina di modifica del programma partner in base alle esigenze.  
Per informazioni su ciascun campo, vedere [Campi programma partner \(a pagina 458\)](#).
- 5 Salvare il programma partner.

## Gestione delle iscrizioni al programma partner

È possibile utilizzare le pagine relative alla nuova iscrizione al programma e alla modifica dell'iscrizione al programma per effettuare i seguenti task amministrativi:

- [Creazione di iscrizioni al programma partner \(a pagina 456\)](#)
- [Modifica dello stato di iscrizione al programma partner \(a pagina 457\)](#)
- [Eliminazione delle iscrizioni al programma partner \(a pagina 457\)](#)
- [Come allegare file e URL ai record \(a pagina 169\)](#)

### **Creazione di iscrizioni al programma partner**

Una volta approvata una richiesta di iscrizione a un programma partner, il partner diventa membro di tale programma.

### *Per creare iscrizioni al programma partner*

- 1 Nella pagina relativa ai dettagli per il programma partner selezionato, fare clic su Nuovo nella barra Iscrizioni programma.  
Viene visualizzata la pagina relativa alla nuova iscrizione programma.
- 2 Nel campo relativo al nome partner, selezionare il nome del partner che si desidera aggiungere al programma partner.
- 3 Completare gli altri campi nella pagina relativa alla nuova iscrizione programma in base alle esigenze.  
Per ulteriori informazioni su questi campi, vedere [Campi iscrizione programma \(a pagina 457\)](#).  
  
**NOTA:** lo stato della casella di controllo Attivo e il valore del campo Stato devono essere sincronizzati tra loro. Ad esempio, se lo stato dell'iscrizione è impostato su Corrente, è necessario selezionare la casella di controllo Attivo.
- 4 Fare clic su Salva.

## Modifica dello stato di iscrizione al programma partner

Una volta approvata l'adesione di un partner a un programma partner e dopo aver creato un nuovo record di iscrizione per tale programma, lo stato predefinito di questo record è impostato su Corrente.

È possibile modificare lo stato dell'iscrizione al programma partner in uno dei seguenti valori:

- Scaduto
- Terminato

**NOTA:** lo stato della casella di controllo Attivo e il valore del campo Stato devono essere sincronizzati tra loro. Ad esempio, se lo stato dell'iscrizione è impostato su Scaduto o Terminato, è necessario deselezionare la casella di controllo Attivo.

### *Per modificare lo stato dell'iscrizione al programma partner*

- 1 Nella pagina relativa ai dettagli del programma partner, fare clic sul collegamento di modifica relativo all'iscrizione al programma partner di cui si desidera modificare lo stato.
- 2 Nella pagina di modifica dell'iscrizione al programma, selezionare il valore appropriato dall'elenco a discesa Stato.
- 3 Fare clic su Salva.

## Eliminazione delle iscrizioni al programma partner

Se l'iscrizione al programma è stata creata per errore o si desidera eliminarla, è possibile eseguire questa operazione nella pagina dei dettagli del programma partner.

**NOTA:** non è possibile eliminare l'iscrizione a un programma partner se il valore dello stato dell'iscrizione è impostato su Corrente.

### *Per eliminare l'iscrizione a un programma partner*

- 1 Nella sezione Iscrizioni programma della pagina dei dettagli del programma partner, fare clic su Elimina per l'iscrizione al programma partner che si desidera rimuovere.  
Viene visualizzata una finestra di messaggio in cui viene richiesto di confermare l'eliminazione dell'iscrizione selezionata.
- 2 Fare clic su OK.  
L'iscrizione selezionata viene eliminata.

## Campi iscrizione programma

Utilizzare la pagina relativa alla nuova iscrizione al programma e la pagina di modifica dell'iscrizione al programma per aggiungere un'iscrizione al programma partner o aggiungere dettagli per un'iscrizione esistente. È inoltre possibile utilizzare la pagina di modifica dell'iscrizione al programma per creare nuove iscrizioni al programma partner. In questa pagina di modifica viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un programma partner.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ai campi delle pagine di iscrizione al programma.

| Campo                                           | Descrizione                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave iscrizione programma</b> |                                                                                                                                                                                                                                     |
| Programma partner                               | Il programma partner a cui si sta aggiungendo un membro.                                                                                                                                                                            |
| Tipo di partner                                 | Tipo di partner (ad esempio, rivenditore, partner di soluzioni, distributore e così via) per il quale viene creato questo programma partner.                                                                                        |
| Nome partner                                    | Il nome del partner che si sta aggiungendo al programma partner.                                                                                                                                                                    |
| Livello di programma                            | Il livello del programma al quale questo partner aderisce.                                                                                                                                                                          |
| Attivo                                          | Indica se l'iscrizione al programma partner è attiva.                                                                                                                                                                               |
| N. ID                                           | Il numero identificativo dell'iscrizione assegnato da Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                         |
| Stato                                           | Lo stato dell'iscrizione. I valori validi sono: Corrente, Terminato, Scaduto e Rinnovato.                                                                                                                                           |
| Data di inizio                                  | La data di inizio dell'iscrizione al programma partner. Per impostazione predefinita, in questo campo vengono visualizzate la data e l'ora correnti. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario. |
| Data di fine                                    | La data in corrispondenza della quale è pianificato il termine dell'iscrizione al programma partner. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.                                                 |

## Eliminazione di programmi partner

È possibile eliminare un programma partner dalla pagina relativa ai dettagli di tale programma.

**NOTA:** non è possibile eliminare un programma partner se lo stato è impostato su Attivo.

### Per eliminare un programma partner

- 1 Nella pagina dei dettagli del programma partner, fare clic su Elimina per il programma partner che si desidera eliminare.  
Viene visualizzata una finestra di messaggio in cui viene richiesto di confermare l'eliminazione del programma partner selezionato.
- 2 Fare clic su OK.  
Il programma partner viene eliminato.

## Campi programma partner

Utilizzare la pagina per la modifica del programma partner per aggiungere un programma partner o aggiornare i dettagli per un programma partner esistente. È inoltre possibile utilizzare questa pagina per creare nuove iscrizioni al programma partner. In questa pagina viene mostrato il set completo di campi per un programma partner.

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile modificare i partner nella pagina contenente l'elenco dei programmi partner e nella pagina relativa ai dettagli dei programmi partner. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) a pagina 118).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Gli amministratori possono inoltre concedere un accesso partner a questi campi di dettaglio, in modo che il partner possa aggiornare le informazioni.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave relative ai programmi partner</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nome programma partner                                   | Nome del programma partner. Per evitare record duplicati, accertarsi di seguire le regole di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Stato                                                    | Indica se il programma partner è Attivo, Inattivo o In corso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Data di inizio                                           | Data in cui il programma partner ha inizio. Per impostazione predefinita, in questo campo vengono visualizzate la data e l'ora correnti. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Data di fine                                             | Data in cui il programma partner deve essere completato. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tipo di partner                                          | Determina il tipo di partner, ad esempio rivenditore, partner di soluzioni, distributore e così via, per il quale viene creato questo programma partner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tipo di programma                                        | Determina il tipo di programma creato, ad esempio una registrazione affare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| MDF consentito                                           | Consente gli MDF (fondi di sviluppo del marketing). Si tratta di fondi monetari forniti da un reparto vendite o marketing di un produttore per consentire a un partner di vendere i relativi prodotti o di commercializzare il marchio del produttore.<br><br>Se si seleziona MDF consentito, qualsiasi partner membro di questo programma partner ha il diritto di commercializzare i fondi di sviluppo del marketing.                                                                                     |
| Prezzi speciali consentiti                               | Consente l'autorizzazione SPA (Special Pricing Authorization). La Special pricing authorization consente ai partner di richiedere un prezzo speciale per un prodotto o un gruppo di prodotti venduti. Questo prezzo viene in genere richiesto in modo che il partner possa restare competitivo o acquisire uno specifico margine sulla concorrenza.<br><br>Se si seleziona Prezzo speciale consentito, qualsiasi partner membro di questo programma partner ha il diritto di richiedere un prezzo speciale. |
| Registrazione operazione consentita                      | Se si seleziona Registrazione operazione consentita, qualsiasi partner membro di questo programma partner ha il diritto di richiedere un prezzo speciale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione                    | Informazioni aggiuntive sul programma partner. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nome completo proprietario     | <p>Il proprietario del record di programma partner.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente. Per riassegnare la proprietà di un record di programma partner, è necessario disporre del livello di accesso Lettura/Modifica per il record.</p> <p>Il valore nel campo Proprietario influenza i record inclusi nei report gestiti dall'utente o dai responsabili.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |

## Richieste

Per *richiesta* si intende l'elemento usato da un partner nuovo o esistente per richiedere una partnership con il proprietario della marca. Il proprietario della marca esamina, approva o rifiuta la richiesta. Per popolare le richieste è possibile usare i dati ottenuti dal portale del proprietario della marca. Una richiesta partner consente al proprietario della marca di esaminare, rifiutare e approvare le richieste in modo efficiente. Il proprietario della marca può inoltre fare riferimento alle informazioni delle richieste mentre usa Oracle CRM On Demand.

### Uso della home page Richieste

La home page Richieste è il punto di partenza per la gestione delle richieste partner.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Richieste. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

#### Creazione di una richiesta

Per creare una richiesta è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Richieste modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi richieste \(a pagina 465\)](#).

Per popolare le richieste con i dati del portale di un partner è possibile usare Web Services. È inoltre possibile usare lo strumento di importazione di Oracle CRM On Demand per importare le richieste. Per ulteriori informazioni sull'importazione delle richieste, vedere [Importazione delle richieste \(a pagina 465\)](#).

#### Uso degli elenchi di richieste

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le richieste.



| Elenco di richieste                  | Descrizione                                                                                                                 |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le richieste                   | Questo elenco contiene tutti i record visualizzabili indipendentemente dal proprietario. Le richieste non vengono filtrate. |
| Tutte le richieste inviate           | Filtra le richieste con stato Inviato.                                                                                      |
| Tutte le richieste rifiutate         | Filtra le richieste con stato Rifiutato.                                                                                    |
| Tutte le richieste approvate         | Filtra le richieste con stato Approvato.                                                                                    |
| Le mie richieste                     | Filtra le richieste con il nome dell'utente nel campo Proprietario.                                                         |
| Tutte le richieste create di recente | Filtra le richieste ordinate in base alla data di creazione.                                                                |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione della sezione Le mie richieste modificate di recente

Nella sezione Le mie richieste modificate di recente vengono mostrate le richieste di cui si è proprietari e che sono state modificate di recente. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Richieste

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Richieste alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Elenchi di richieste
- Tutte le richieste
- Tutte le richieste rifiutate
- Tutte le richieste approvate
- Tutte le richieste inviate
- Le mie richieste
- Tutte le richieste create di recente
- Una o più sezioni di report (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che alcune sezioni di report, ad esempio del report di analisi Richieste, siano disponibili nella home page Richieste).

### Per aggiungere sezioni alla home page Richieste

- 1 Nella home page Richieste fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Richieste fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione delle richieste

Per gestire le richieste, eseguire i task riportati di seguito.

- [Creazione delle richieste \(a pagina 462\)](#)
- [Invio delle richieste per l'approvazione \(a pagina 462\)](#)
- [Revisione delle richieste \(a pagina 463\)](#)
- [Rifiuto delle richieste \(a pagina 463\)](#)
- [Come richiamare le richieste \(a pagina 464\)](#)
- [Annullamento delle richieste \(a pagina 464\)](#)
- [Eliminazione delle richieste \(a pagina 465\)](#)
- [Importazione delle richieste \(a pagina 465\)](#)
- [Campi richieste \(a pagina 465\)](#)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record \(a pagina 50\)](#).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Utilizzo degli allegati \(a pagina 167\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Creazione delle richieste

In Oracle CRM On Demand la creazione di una richiesta consiste nell'immissione delle informazioni in un modulo.

#### *Per creare una richiesta*

- 1 Nella pagina di elenco di Richiesta fare clic su Nuovo.
- 2 Nel campo Nome richiesta immettere il nome desiderato per la richiesta che si sta creando.  
**SUGGERIMENTO:** i nomi delle richieste devono essere univoci.
- 3 Nella sezione Richiesta inviata da immettere il nome e cognome nei campi appropriati.
- 4 Aggiornare i campi rimanenti della pagina di modifica di Richiesta.  
Per informazioni su ciascun campo, vedere [Campi richieste \(a pagina 465\)](#).
- 5 Salvare la richiesta.

### Invio delle richieste per l'approvazione

Una richiesta partner consente al proprietario della marca di esaminare, rifiutare e approvare le richieste in modo efficiente.

**Procedure preliminari.** È necessario in primo luogo creare la richiesta. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle richieste, vedere [Creazione delle richieste \(a pagina 462\)](#). È inoltre necessario creare una regola del

workflow che qualifichi un utente appropriato come autore approvazione per le richieste. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle regole del workflow, vedere [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#).

### ***Per inviare una richiesta per l'approvazione***

- 1 Selezionare la richiesta per la quale si desidera inviare una richiesta nella sezione Tutte le richieste della home page Richieste.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richieste fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richieste selezionare Inviato dal campo Stato invio. Quindi fare clic su Salva.  
Dopo l'impostazione del campo Stato invio in Inviato e il salvataggio del record, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
  - La data di invio viene automaticamente impostata sulla data e ora correnti.
  - Il processo di approvazione della richiesta ha inizio. Una regola del workflow imposta il campo Autore approvazione con il nome dell'utente appropriato.
  - Se non è già presente, l'autore approvazione viene aggiunto al team della richiesta.
  - Se è stata configurata per l'invio di messaggi e-mail, una regola del workflow invia le notifiche e-mail.

### **Revisione delle richieste**

Un proprietario di marca deve assumere i partner adatti per i programmi partner. Quando i partner potenziali inoltrano la richiesta di partnership oppure i partner esistenti richiedono l'estensione dell'appartenenza ai programmi definita con il proprietario della marca, Oracle CRM On Demand consente al proprietario della marca di rivedere le richieste. Il proprietario della marca potrà quindi approvare o rifiutare le richieste.

### ***Per rivedere una richiesta***

- 1 Nella pagina di elenco di Richieste fare clic sul nome della richiesta da rivedere.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richieste rivedere i campi appropriati.
- 3 Se si desidera apportare modifiche, ad esempio approvare o rifiutare una richiesta, fare clic su Modifica.
- 4 Apportare le modifiche necessarie nella pagina di modifica di Richiesta. Quindi fare clic su Salva.

### **Approvazione delle richieste**

I proprietari di marca possono usare Oracle CRM On Demand per approvare le richieste partner che considerano accettabili.

**NOTA:** è possibile approvare solo le richieste partner per le quali si è stati designati come autore approvazione corrente.

### ***Per approvare una richiesta partner***

- 1 Nella pagina di elenco di Richieste fare clic sul nome dell'applicazione partner da approvare.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richieste fare clic su Modifica.
- 3 Impostare lo stato di approvazione su Approvato e fare clic su Salva.

### **Rifiuto delle richieste**

Un autore approvazione può rifiutare una richiesta sottoposta alla catena di approvazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta deve essere Inviato.

### ***Per rifiutare una richiesta***

- 1 Selezionare la richiesta da rifiutare nella sezione Tutte le richieste della home page Richieste.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta selezionare Rifiutato dal campo Stato approvazione. Quindi fare clic su Salva.  
Quando si modifica lo stato di approvazione in Rifiutato e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Lo stato di invio della registrazione rimane Inviato.
  - La data viene rimossa dal campo Data di approvazione. La data di invio rimane nel campo Data di invio.

**Nota:** se la richiesta non è stata approvata, nel campo Data di approvazione non viene visualizzata alcuna data.

  - Se è stata opportunamente configurata, una regola del workflow crea un nuovo record di task per tenere traccia dell'azione intrapresa dall'autore approvazione.
  - Se è stata configurata per l'invio di messaggi e-mail, una regola del workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

### **Come richiamare le richieste**

Un partner può richiamare una richiesta sottoposta alla catena di approvazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta deve essere Inviato e lo stato di approvazione deve essere In attesa di approvazione.

### ***Per richiamare le richieste***

- 1 Selezionare la richiesta da richiamare nella sezione Tutte le richieste della home page Richieste.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta selezionare Richiamato dal campo Stato invio. Quindi fare clic su Salva.  
Dopo l'impostazione dello stato di invio su Richiamato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Lo stato dell'autore approvazione viene impostato su un valore nullo.
  - Se è stata opportunamente configurata, una regola del workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione di approvazione.
  - Se è stata configurata per l'invio di messaggi e-mail, una regola del workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

### **Annullamento delle richieste**

Un autore approvazione può annullare una richiesta sottoposta alla catena di approvazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di approvazione della richiesta deve essere Approvato.

### ***Per annullare una richiesta***

- 1 Selezionare la richiesta da annullare nella sezione Tutte le richieste della home page Richieste.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richieste fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richieste selezionare Annullato dal campo Stato invio. Quindi fare clic su Salva.

## Eliminazione delle richieste

Per eliminare una richiesta si usa la pagina di dettaglio di Richieste.

### Per eliminare una richiesta

- 1 Nella pagina di dettaglio di Richieste fare clic su Elimina.  
Viene visualizzata una casella di messaggio in cui si chiede se si è sicuri di voler eliminare la richiesta.
- 2 Fare clic su OK.  
La richiesta viene eliminata.

## Importazione delle richieste

Nella maggior parte dei casi, i proprietari di marca scelgono di popolare le richieste partner iniziali con i dati di un'altra origine. I proprietari di marca possono popolare le richieste partner mediante lo strumento di importazione di Oracle CRM On Demand oppure usare Web Services per caricare i dati delle richieste da un portale di partner. Per ulteriori informazioni sull'importazione dei dati, con Oracle CRM On Demand, vedere [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#).

## Campi richieste

Per aggiungere una nuova richiesta oppure aggiornare i dettagli di una richiesta esistente si usa la pagina di modifica di Richieste. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le richieste anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Richieste. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                       | Descrizione                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo dell'azienda</b> |                                                                                                                                                                                       |
| Nome                        | Il nome dell'azienda. Per evitare record duplicati, accertarsi di seguire le convenzioni di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via. |
| Ubicazione                  | L'ubicazione dell'azienda.                                                                                                                                                            |
| N. tel. principale          | Il numero di telefono principale dell'azienda.                                                                                                                                        |
| N. fax principale           | Il numero di fax principale dell'azienda.                                                                                                                                             |
| Sito Web                    | L'indirizzo URL dell'azienda.                                                                                                                                                         |
| Numero di dipendenti        | Il numero totale di dipendenti dell'azienda.                                                                                                                                          |

| Campo                        | Descrizione                                                                                               |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fatturato annuo              | Il fatturato annuo totale dell'azienda.                                                                   |
| Settore                      | Il settore in cui è impegnata l'azienda.                                                                  |
| Paese                        | La parte Paese dell'indirizzo dell'azienda.                                                               |
| Indirizzo 1                  | Informazioni aggiuntive per l'indirizzo dell'azienda.                                                     |
| Indirizzo 2                  | Informazioni aggiuntive per l'indirizzo dell'azienda.                                                     |
| Città                        | La parte Città dell'indirizzo dell'azienda                                                                |
| Provincia                    | La parte Stato o Provincia dell'indirizzo dell'azienda                                                    |
| Codice postale               | La parte Codice postale dell'indirizzo dell'azienda.                                                      |
| <b>Richiesta inviata da</b>  |                                                                                                           |
| Nome                         | Il nome del richiedente.                                                                                  |
| Cognome                      | Il cognome del richiedente.                                                                               |
| N. telefono ufficio          | Il numero di telefono dell'ufficio del richiedente.                                                       |
| N. cell.                     | Il numero di telefono di cellulare del richiedente.                                                       |
| N. fax ufficio               | Il numero di fax dell'ufficio del richiedente.                                                            |
| Indirizzo e-mail             | L'indirizzo e-mail del richiedente.                                                                       |
| Qualifica                    | La qualifica del richiedente.                                                                             |
| Stato invio                  | Lo stato di invio corrente della richiesta. I valori disponibili sono: Non inviato, Inviato o Richiamato. |
| Autore approvazione corrente | Il nome della persona in grado di approvare la richiesta.                                                 |
| Paese                        | La parte Paese dell'indirizzo del richiedente.                                                            |
| Indirizzo 1                  | Informazioni aggiuntive per l'indirizzo del richiedente.                                                  |
| Indirizzo 2                  | Informazioni aggiuntive per l'indirizzo del richiedente.                                                  |
| Città                        | La parte Città dell'indirizzo del richiedente.                                                            |

| Campo                           | Descrizione                                                                                                                                |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Provincia                       | La parte Stato o Provincia dell'indirizzo del richiedente.                                                                                 |
| Codice postale                  | La parte Codice postale dell'indirizzo del richiedente.                                                                                    |
| <b>Informazioni partnership</b> |                                                                                                                                            |
| Stato approvazione              | Lo stato di approvazione corrente della richiesta. I valori disponibili sono: In attesa di approvazione, Approvato, Rifiutato o Annullato. |
| Data di invio                   | La data in cui la richiesta è stata inviata.                                                                                               |
| Data di approvazione            | La data in cui la richiesta è stata approvata.                                                                                             |
| Elaborato da: Nome              | Il nome della persona che ha esaminato e quindi accettato o rifiutato questa richiesta.                                                    |
| Motivo del rifiuto              | Il motivo del rifiuto della richiesta. I valori disponibili sono: Duplicato, Informazioni errate, Informazioni insufficienti e Altro.      |
| Programma partner               | Il nome del programma partner associato alla richiesta.                                                                                    |
| Livello di programma            | Il livello del programma partner associato alla richiesta.                                                                                 |
| Tipo di partner                 | Il tipo di partner per il quale viene inviata la richiesta.                                                                                |
| Vantaggi partnership previsti   | I vantaggi derivanti dalla partnership previsti. Si tratta di un campo di testo limitato a 500 caratteri.                                  |
| Partnership esistenti           | Campo di testo in cui vengono elencate le partnership esistenti. Campo di testo limitato a 300 caratteri.                                  |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>  |                                                                                                                                            |
| Partner                         | Il partner associato a questa richiesta.                                                                                                   |
| Origine                         | L'origine della richiesta, ad esempio un sito Web, un messaggio e-mail diretto e così via.                                                 |
| Campagna                        | La campagna alla base della richiesta partner. Si tratta della campagna associata alla richiesta.                                          |
| ID richiesta                    | Il numero identificativo (ID) univoco della richiesta.                                                                                     |

| Campo        | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proprietario | <p>Il proprietario del record di richiesta.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |

## Registrazioni operazioni

*Registrazione operazione* è un processo mediante il quale i partner richiedono i diritti in esclusiva di un'opportunità a un proprietario del marchio. Fornisce ai partner i mezzi per informare il fornitore di un'opportunità potenziale, quindi i partner ricevono la priorità per quell'opportunità. Le registrazioni operazioni sono meno speculative dei lead, ma più delle opportunità, pertanto la loro esistenza viene considerata tra i lead e le opportunità.

Nella maggior parte dei casi un partner richiede la registrazione di un lead o di un'opportunità individuata personalmente. Il partner può tuttavia richiedere anche la registrazione di un'opportunità ricevuta in offerta dal proprietario del marchio.

Le registrazioni operazioni consentono di mitigare il conflitto di canale, dove i partner devono competere uno con l'altro o con il reparto vendite interno del fornitore per la stessa opportunità. Le registrazioni operazioni sono vantaggiose anche per i motivi illustrati di seguito.

- Migliorano la visibilità del proprietario del marchio della pipeline dell'opportunità dei partner.
- Aumentano la capacità del proprietario del marchio di eseguire vendite aggiuntive, incrociate o entrambe.

Quando si registra un'operazione, il partner potrebbe non disporre di informazioni sufficienti sull'opportunità. Ad esempio, il partner potrebbe non conoscere la natura esatta dei prodotti che il cliente potenziale intende acquistare. Il partner potrebbe avere solo una vaga idea dell'interesse del cliente potenziale, ad esempio *server high-end* anziché un'immagine definitiva dell'elenco delle spese del cliente potenziale. Pertanto, quando si registrano operazioni, i partner possono fornire il minimo o il massimo delle informazioni che desiderano.

## Gestione della home page Registrazione operazione

La home page Registrazione operazione è il punto di partenza per la gestione delle registrazioni delle operazioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Registrazione operazione. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di una registrazione operazione

È possibile creare una registrazione operazione facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Registrazioni visualizzate di recente in attesa della mia approvazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi registrazione operazione \(a pagina 479\)](#).

### Gestione degli elenchi di Registrazione operazione

Nella sezione Elenchi registrazione operazione vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Di seguito sono riportate alcune sezioni visualizzabili nella home page Registrazione operazione.



| Elenchi registrazione operazione                                      | Descrizione                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le registrazioni operazioni                                     | In questo elenco vengono visualizzati tutti i record visualizzabili indipendentemente dalla persona a cui appartiene il record. Le registrazioni operazioni non vengono filtrate. |
| Registrazioni operazioni modificate di recente                        | Filtra tutte le registrazioni operazioni ordinandole in base alla data di modifica.                                                                                               |
| Registrazioni operazioni create di recente                            | Filtra tutte le registrazioni operazioni ordinandole in base alla data di creazione.                                                                                              |
| Registrazioni operazioni visualizzate di recente                      | Filtra tutte le registrazioni operazioni, in ordine di visualizzazione a partire dalle più recenti.                                                                               |
| Registrazioni operazioni che scadono nei prossimi 30 giorni           | Tutte le registrazioni operazioni approvate con data di scadenza che rientra entro i 30 giorni di calendario successivi alla data corrente.                                       |
| Registrazioni operazioni in attesa della mia approvazione             | Tutte le registrazioni affari con stato di approvazione In attesa di approvazione di cui si è l'attuale autore approvazione.                                                      |
| Registrazioni operazioni senza alcuna Attività negli ultimi 30 giorni | Tutte le registrazioni operazioni approvate che non hanno riportato attività sull'opportunità associata negli ultimi 30 giorni di calendario dalla data corrente.                 |
| Registrazioni operazioni attive                                       | Tutte le registrazioni operazioni con stato di approvazione Approvata.                                                                                                            |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Registrazioni operazioni in attesa della mia approvazione

Nella sezione Registrazioni operazioni in attesa della mia approvazione sono visualizzate tutte le registrazioni operazioni di cui si è l'attuale autore approvazione ancora non approvate.

### Altre sezioni

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Registrazione operazione.

- Registrazioni operazioni approvate
- Registrazioni operazioni che scadono nei prossimi 30 giorni
- Registrazioni operazioni senza alcuna Attività negli ultimi 30 giorni
- Registrazioni operazioni create di recente

- RegISTRAZIONI operazioni modificate di recente
- RegISTRAZIONI operazioni attive
- Una o più sezioni del report [L'amministratore dell'azienda può creare sezioni del report, ad esempio RegISTRAZIONI approvate per volume delle operazioni (diagramma a barre), RegISTRAZIONI approvate per età (diagramma a barre), RegISTRAZIONI per stato (diagramma a torta), RegISTRAZIONI con vincite (per periodo) (diagramma a barre) o N. di regISTRAZIONI (per periodo) (diagramma a barre)].

### **Aggiunta di sezioni alla propria home page RegISTRAZIONE operazione**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla home page RegISTRAZIONE operazione, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella home page RegISTRAZIONE operazione.

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page RegISTRAZIONE operazione***

- 1 Nella home page RegISTRAZIONE operazione, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page RegISTRAZIONE operazione fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Quindi fare clic su Salva.

## **Gestione delle regISTRAZIONI operazioni**

Per gestire le regISTRAZIONI operazioni, effettuare i task descritti di seguito.

- [Creazione di regISTRAZIONI operazioni \(a pagina 470\)](#)
- [Invio di regISTRAZIONI operazioni per approvazione \(a pagina 471\)](#)
- [Approvazione di regISTRAZIONI operazioni \(a pagina 472\)](#)
- [Restituzione di regISTRAZIONI operazioni \(a pagina 473\)](#)
- [Rifiuto di regISTRAZIONI operazioni \(a pagina 473\)](#)
- [Rinvio di regISTRAZIONI operazioni \(a pagina 473\)](#)
- [Annullamento di regISTRAZIONI operazioni \(a pagina 474\)](#)
- [Termine del periodo per regISTRAZIONI operazioni \(a pagina 474\)](#)
- [Aggiornamento di regISTRAZIONI operazioni \(a pagina 475\)](#)
- [Collegamento di prodotti a regISTRAZIONI operazioni \(a pagina 475\)](#)
- [Calcolo del volume operazione \(a pagina 476\)](#)
- [Associazione di regISTRAZIONI operazioni a opportunità \(a pagina 476\)](#)
- [Conversione di regISTRAZIONI operazioni in clienti, contatti od opportunità \(a pagina 476\)](#)
- [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di regISTRAZIONI operazioni \(a pagina 477\)](#)
- [Campi regISTRAZIONE operazione \(a pagina 479\)](#)

### **Creazione di regISTRAZIONI operazioni**

In Oracle CRM On Demand i partner creano una regISTRAZIONE operazione immettendo le informazioni in un modulo. Il partner può accedere a questo modulo da aree diverse all'interno dell'applicazione, in base all'attività a cui il partner sta lavorando o le operazioni che il partner desidera effettuare. Questo argomento descrive un metodo di creazione di una regISTRAZIONE operazione dalla scheda RegISTRAZIONE operazione. I partner possono creare regISTRAZIONI operazioni utilizzando anche altri metodi; vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#).

Quando un partner crea una regISTRAZIONE operazione, può renderla indipendente o associarla a un'opportunità. Il partner crea una regISTRAZIONE operazione indipendente (regISTRAZIONE autonoma) quando è convinto di avere scoperto una nuova opportunità commerciale potenziale e desidera registrarla con il proprietario del marchio. Tuttavia, il proprietario del marchio potrebbe non considerarla un'opportunità finché non viene verificata da una o più persone nell'organizzazione.

In questo caso, quando il partner è convinto di avere scoperto un'opportunità e il proprietario del marchio sostiene che non è un'opportunità finché non viene verificata e confermata, la soluzione è la creazione di una registrazione operazione da parte del partner. La registrazione operazione contiene informazioni sia sull'opportunità che sulla registrazione. A un certo punto, il partner invia la registrazione per approvazione e, se appropriato, il proprietario del marchio la approva. Prima di concedere l'approvazione finale per la registrazione operazione, il proprietario del marchio la associa a un'opportunità.

### **Per creare una registrazione operazione**

- 1 Nella pagina di elenco di Registrazione operazione, fare clic su Nuovo.
- 2 Nel modulo di dettaglio di Registrazione operazione, immettere le informazioni necessarie.
  - a Se la registrazione operazione è relativa a un'opportunità esistente, cercare e selezionare l'opportunità appropriata nel campo Opportunità associata. Nel campo Opportunità associata vengono visualizzate solo le opportunità visibili dall'utente. Il campo Cliente viene compilato automaticamente con il nome del cliente associato all'opportunità selezionata.
  - b Se la registrazione operazione è relativa a una nuova opportunità (o a un'opportunità non visibile dall'utente), selezionare la casella di controllo Nuova opportunità e immettere le seguenti informazioni nella sezione Informazioni opportunità.
    - Valuta
    - Volume operazione
    - Data di chiusura
    - Interesse prodotto
    - Passo successivo
  - c Se la registrazione operazione riguarda una nuova opportunità, potrebbe essere relativa a un cliente esistente o a un nuovo cliente. Se la registrazione operazione è relativa a un cliente esistente, cercare e selezionare il cliente dal campo Cliente associato. Se la registrazione operazione è relativa a un nuovo cliente, selezionare la casella di controllo Nuovo cliente e completare i campi nella sezione di informazioni Nuova azienda.  
Per ulteriori informazioni sui campi di registrazione operazione, vedere [Campi registrazione operazione \(a pagina 479\)](#).
- 3 Salvare il record.

### **Invio di registrazioni operazioni per approvazione**

Una *registrazione operazione* è una richiesta da parte di un partner al proprietario del marchio dei diritti in esclusiva di un'opportunità. La richiesta potrebbe essere o non essere concessa dal proprietario del marchio. La maggior parte delle aziende hanno processi ben definiti per gestire tali richieste per l'approvazione da parte dei partner. In genere, uno o più dipendenti del proprietario del marchio valutano la registrazione in base a diversi criteri e decidono se approvare la richiesta. Nelle aziende di piccole dimensioni, i dipendenti che devono approvare una registrazione restano statici, cioè lo stesso gruppo di autori approvazioni approva tutte le registrazioni operazioni. Tuttavia, nelle aziende di maggiori dimensioni, il gruppo di autori approvazioni che devono approvare una registrazione è dinamico ed è basato su diversi fattori, ad esempio il volume operazione, il partner, i prodotti e così via.

**Procedure preliminari.** Creare la registrazione operazione. Per ulteriori informazioni sulla creazione di registrazioni operazioni, vedere [Creazione di registrazioni operazioni \(a pagina 470\)](#). Creare una regola di workflow che assegna un utente appropriato come autore approvazione delle registrazioni operazioni. Per ulteriori informazioni sulla creazione di regole di workflow, vedere Creazione di regole di workflow (vedere [Creazione di regole del workflow](#) a pagina 1596).

### ***Per inviare registrazioni operazioni per approvazione***

- 1 Nel campo Stato invio nella pagina di modifica di Registrazioni operazioni, selezionare Inviato.  
La modifica dello stato di invio in Inviato avvia il processo di approvazione. Chiunque disponga dell'accesso per aggiornamento alla registrazione operazione può fare clic sul processo di approvazione.
- 2 Fare clic su Salva.  
Dopo la modifica del valore del campo Stato invio in Inviato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
  - La data di invio viene automaticamente impostata sulla data e ora correnti.
  - L'instradamento della registrazione ha inizio. Una regola di workflow imposta il campo Autore approvazione della registrazione operazione sull'utente appropriato.
  - L'autore approvazione viene aggiunto al team della registrazione operazione se l'autore approvazione non è già presente.
  - Se configurata, la regola di workflow invia notifiche e-mail.

### **Approvazione di registrazioni operazioni**

In base alle procedure commerciali dell'azienda, una registrazione operazione potrebbe richiedere l'approvazione da parte di una o più persone all'interno dell'azienda. Attualmente, l'instradamento di approvazione è manuale ed è supportato un solo livello di approvazione. È necessario modificare manualmente il campo dell'autore approvazione corrente per consentire l'avanzamento della registrazione nel processo di approvazione.

**Nota:** è possibile applicare l'approvazione a più livelli se ciascun autore approvazione nel processo di approvazione aggiorna il campo Autore approvazione.

A una registrazione operazione può essere concessa l'approvazione finale solo se è associata a un'opportunità. Se la registrazione non associata a un'opportunità, (ad esempio se è una registrazione autonoma), deve essere collegata a un'opportunità esistente o deve essere convertita manualmente in un'opportunità. Per ulteriori informazioni sulla conversione di una registrazione operazione in un'opportunità, vedere [Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità \(a pagina 476\)](#). Quando una registrazione operazione ottiene l'approvazione finale, l'opportunità associata ad essa diventa visibile all'organizzazione partner, poiché l'utente partner potrebbe avere necessità di accedere all'opportunità.

**Nota:** l'opportunità associata diventa visibile all'organizzazione partner solo dopo l'approvazione della registrazione operazione. Se la registrazione viene restituita o rifiutata, la visibilità dell'opportunità associata (se presente) non è concessa.

**Procedure preliminari.** Prima di poter approvare la registrazione operazione, lo stato di invio di tale registrazione deve essere impostato su Inviato.

### ***Per approvare registrazioni operazioni***

- 1 Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Approvato.
- 2 Fare clic su Salva.  
Quando si modifica lo stato di approvazione in Approvato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Oracle CRM On Demand verifica che il valore dello stato di invio sia Inviato. Se lo stato di invio è impostato su qualsiasi altro valore, la verifica ha esito negativo e viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.
  - Oracle CRM On Demand verifica che il campo Opportunità associata sia compilato con un'opportunità.
  - Oracle CRM On Demand verifica che l'opportunità specificata nel campo Opportunità associata non sia già associata a una registrazione operazione approvata.
  - La casella di controllo Registrato nell'instestazione dell'opportunità è selezionata.

- Il campo Data scadenza registrazione sull'instestazione dell'opportunità è compilato con la data di scadenza per la registrazione approvata.
- Le informazioni sul partner della registrazione approvata vengono copiate sull'instestazione dell'opportunità.
- L'autore approvazione viene modificato nel nome dell'utente corrente. Il campo Autore approvazione corrente non viene modificato.
- La data di approvazione viene modificata nella data corrente in Oracle CRM On Demand.
- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione di approvazione.
- Se configurata, la regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## Restituzione di registrazioni operazioni

Nel corso del processo di approvazione di una registrazione operazione, un autore approvazione può restituire tale registrazione al creatore per apportare modifiche ai parametri della registrazione operazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della registrazione operazione deve essere impostato su Inviato.

### *Per restituire registrazioni operazioni*

- Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Restituito. Quindi fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Restituito, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di invio della registrazione viene impostato su Non inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data di approvazione. La data di invio rimane nel campo Data di invio.
- Un record di task viene creato per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
- Se configurata, la regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Il creatore della registrazione operazione può quindi aggiornare la registrazione operazione e reinviarla. Per ulteriori informazioni sull'invio di registrazioni operazioni, vedere [Invio di registrazioni operazioni per approvazione \(a pagina 471\)](#).

## Rifiuto di registrazioni operazioni

Nel corso del processo di approvazione di una registrazione operazione, un autore approvazione può rifiutare tale registrazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della registrazione operazione deve essere impostato su Inviato.

### *Per rifiutare registrazioni operazioni*

- Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Rifiutato. Quindi fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Rifiutato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di invio della registrazione rimane Inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data di approvazione. La data di invio rimane nel campo Data di invio.
- Un record di task viene creato per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
- Se configurata, la regola di workflow crea le notifiche e-mail appropriate.

## Rinvio di registrazioni operazioni

Nel corso del processo di approvazione di una registrazione operazione, l'autore approvazione potrebbe richiedere informazioni aggiuntive per approvare o rifiutare la registrazione. In tal caso, l'autore approvazione può

restituire la registrazione al proprietario e specificare un motivo per la restituzione. In alternativa, il proprietario della registrazione potrebbe richiamare la registrazione per fornire informazioni aggiuntive.

Una volta che la registrazione è stata restituita o richiamata, il proprietario può aggiornarla. Dopo aver aggiornato la registrazione operazione, il proprietario può reinviarla per approvazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio per la registrazione operazione deve essere Richiamato o Non inviato.

### ***Per reinviare registrazioni operazioni per approvazione***

1 Nella pagina di modifica di Registrazione operazione, aggiungere le informazioni aggiuntive.

2 Nel campo Stato invio nella pagina di modifica di Registrazioni operazioni, selezionare Inviato.

La modifica dello stato di invio in Inviato avvia il processo di approvazione. Chiunque disponga dell'accesso per aggiornamento alla registrazione operazione può fare clic sul processo di approvazione. Quindi fare clic su Salva.

Se il valore del campo Stato invio viene modificato in Inviato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
- La data di invio viene automaticamente impostata sulla data e ora correnti.
- L'instradamento della registrazione ha inizio. Un workflow imposta il campo Autore approvazione della registrazione operazione sull'utente appropriato.
- L'autore approvazione viene aggiunto al team della registrazione operazione se l'autore approvazione non è già presente.
- Se configurata, la regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

### **Annullamento di registrazioni operazioni**

Il proprietario del marchio può annullare le registrazioni operazioni se il campo Stato approvazione è impostato su una delle opzioni riportate di seguito.

- In attesa di approvazione
- Approvato

L'annullamento di una registrazione operazione non è supportato se lo stato approvazione è impostato su qualsiasi altro valore.

### ***Per annullare registrazioni operazioni***

■ Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Annullato. Quindi fare clic su Salva.

Se una registrazione operazione approvata viene annullata, l'opportunità associata viene aggiornata come riportato di seguito.

- La casella di controllo Registrato non è selezionata.
- Il valore del campo Data scadenza registrazione diventa nullo.
- Il valore del campo Partner registrato diventa nullo.

### **Termine del periodo per registrazioni operazioni**

È possibile terminare il periodo per la registrazione di un'operazione in qualsiasi momento, purché siano soddisfatte entrambe le condizioni indicate di seguito.

- Il campo Stato invio nel record di registrazione dell'operazione deve essere impostato su Inviato.
- Il campo Stato approvazione del record di registrazione dell'operazione deve essere impostato su Approvato.

**Per terminare il periodo per la registrazione di un'operazione**

- Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Scaduto. Quindi fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Scaduto, si verifica quanto riportato di seguito.

- La casella di controllo Registrato nell'intestazione dell'opportunità non è selezionata.
- La data nel campo Data scadenza registrazione sull'intestazione dell'opportunità torna a un valore nullo.
- Il campo Partner registrato sull'intestazione dell'opportunità torna a un valore nullo.

**Aggiornamento di registrazioni operazioni**

Non sempre si dispone delle informazioni necessarie quando si crea per la prima volta una registrazione operazione. È inoltre possibile aggiungere informazioni sul prodotto a una registrazione solo una volta creata. Pertanto Oracle CRM On Demand consente di visualizzare e modificare una registrazione operazione visibile all'utente.

Quando una registrazione operazione ha lo stato di Non inviato o Richiamato, è possibile modificare la registrazione oppure aggiungere o rimuovere elementi di fatturato. Quando una registrazione operazione ha qualsiasi altro stato, non è possibile apportare tali modifiche.

**Per aggiornare una registrazione operazione**

- 1 Nella pagina di elenco di Registrazione operazione, fare clic su Modifica.
- 2 Nella pagina di modifica di Registrazione operazione, apportare le modifiche desiderate alla registrazione operazione. Quindi fare clic su Salva.

**Collegamento di prodotti a registrazioni operazioni**

Quando si registra una nuova opportunità, l'utente ha un'idea del tipo e della quantità di prodotti a cui il cliente potenziale è interessato. È importante salvare queste informazioni nella registrazione operazione, poiché molte aziende tengono conto dei prodotti durante il processo decisionale di approvazione della registrazione. Dal momento che la registrazione operazione potrebbe essere convertita in un'opportunità prima dell'approvazione finale, è importante salvare le informazioni sulla linea di prodotti nell'operazione in modo che tali informazioni possano essere copiate nell'opportunità al momento della conversione.

**Procedure preliminari.** L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Fatturati prodotto. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Creare la registrazione operazione e impostare lo stato in Non inviato o Richiamato. È possibile aggiungere linee di prodotto alla registrazione operazione dopo aver creato la registrazione ma prima di inviarla per approvazione.

**Per collegare i prodotti a registrazioni operazioni**

- 1 Nella sezione Fatturati prodotto della pagina di dettaglio di Registrazione operazione, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nei campi, immettere il nome del prodotto, la quantità e il prezzo per il prodotto che si desidera collegare alla registrazione operazione. Quindi fare clic su Salva.

Per ulteriori informazioni sul collegamento dei record, vedere [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#).



## Calcolo del volume operazione

Una registrazione operazione potrebbe avere nessuno, uno o più elementi di prodotto associati. Ogni elemento di prodotto potrebbe avere un valore di fatturato associato. È possibile impostare il volume operazione sull'intestazione della registrazione operazione in modo che corrisponda al totale di tutti gli elementi di fatturato, utilizzando la conversione di valuta appropriata.

**Procedure preliminari.** L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Fatturati prodotto. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### *Per calcolare il volume operazione*

- 1 Nella sezione Fatturati prodotto della pagina dei dettagli di Registrazione operazione, fare clic su Aggiorna volume operazione.  
Oracle CRM On Demand rileva il fatturato da ogni elemento e lo converte nella valuta dell'operazione (specificata sull'intestazione della registrazione). Durante l'esecuzione della conversione, Oracle CRM On Demand considera la data di cambio sull'elemento. Se è stata specificata una data di cambio per l'elemento, il tasso di cambio in quella data viene utilizzato durante la conversione. Se non è stata specificata una data di cambio, Oracle CRM On Demand utilizza la data corrente per i calcoli di conversione.  
Il fatturato convertito da ciascun elemento viene aggiunto a un totale corrente e il valore risultante viene riportato nel campo Volume operazione nell'intestazione della registrazione.
- 2 Fare clic su Salva.

## Associazione di registrazioni operazioni a opportunità

Oracle CRM On Demand consente di associare le registrazioni operazioni esistenti alle opportunità esistenti e di modificare associazioni esistenti tra le due categorie. Inoltre, una registrazione operazione potrebbe essere associata a un'opportunità errata.

### *Per associare una registrazione operazione a un'opportunità*

- 1 Nella pagina di elenco di Registrazioni operazioni, fare clic su Modifica per la registrazione operazione con cui si desidera lavorare.
- 2 Nel campo Opportunità associata nella pagina di modifica di Registrazioni operazioni, cercare e selezionare l'opportunità che si desidera associare alla registrazione operazione. Quindi fare clic su Salva.

## Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità

Se il ruolo utente è impostato in modo appropriato, è possibile creare record di cliente, contatto e opportunità o unire le informazioni sulla registrazione operazione con quelle dei record esistenti convertendo il record di registrazione operazione. In base alle impostazioni dell'azienda, il nuovo record delle opportunità può includere informazioni che influiscono sui calcoli del fatturato.

**Procedure preliminari.** È necessario effettuare i task riportati di seguito.

- Creare la registrazione operazione. Per ulteriori informazioni sulla creazione di registrazioni operazioni, vedere [Creazione di registrazioni operazioni \(a pagina 470\)](#).
- Impostare il ruolo dell'utente e le impostazioni del profilo di accesso. Per ulteriori informazioni su tali impostazioni, vedere [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni \(a pagina 477\)](#).

### *Per convertire una registrazione operazione in un cliente, contatto od opportunità*



- 1 Selezionare la registrazione operazione che si desidera convertire dalla sezione Tutte le registrazioni operazioni nella Home page registrazione operazione.  
Per informazioni sulla selezione delle registrazioni operazioni, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Registrazione operazioni, fare clic sul pulsante Converti in opportunità.
- 3 Nella pagina di conversione di Registrazione operazione, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Per creare nuovi record di cliente e contatto per questa registrazione operazione, selezionare le opzioni Creazione automatica nuovo cliente e Creazione automatica nuovo contatto.  
Nella sezione Cliente, per impostazione predefinita, nel campo Cliente associato viene visualizzato il campo Azienda associata per la registrazione operazione per impostazione predefinita. Nella sezione Contatto, per impostazione predefinita, vengono visualizzati nome e cognome per la registrazione operazione.
  - Per creare una nuova opportunità e collegarla a un cliente e a un contatto esistenti, selezionare le opzioni Utilizza cliente esistente e Utilizza contatto esistente.  
Se al record di registrazione è associato un cliente, questo viene visualizzato nel campo Cliente associato. Se al record di registrazione è associato un contatto, questo viene visualizzato nel campo Contatto associato.
  - Per collegare la registrazione operazione a un cliente o contatto differente, fare clic sull'icona di ricerca accanto ai campi Cliente associato o Contatto associato e selezionare un altro cliente e contatto.  
Assicurarsi che vengano visualizzati i nomi corretti nei campi Cliente associato e Contatto associato e che i pulsanti Utilizza cliente esistente e Utilizza contatto esistente siano selezionati.
- 4 Per convertire la registrazione operazione in un'opportunità, selezionare Creazione automatica opportunità e completare i campi.  
Il nome della registrazione operazione viene visualizzato nel campo Nome opportunità per impostazione predefinita. Anche i dati nei campi relativi al fatturato, alla data di chiusura, al passo successivo e alla descrizione vengono riportati nel record di opportunità. È possibile modificare questi dati nella pagina di conversione di Registrazione operazione. È possibile inoltre associare la registrazione operazione a un'opportunità esistente. A tale scopo, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Selezionare l'opzione Utilizza opportunità esistente
  - b Selezionare l'opportunità appropriata utilizzando l'icona di ricerca accanto al campo Opportunità associata.
- 5 Per convertire la registrazione operazione, fare clic su Salva.

## Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni

Per convertire registrazioni operazioni in clienti, contatti o opportunità, è necessario disporre delle impostazioni appropriate nei profili di accesso e nel ruolo dell'utente. Questo argomento descrive le impostazioni necessarie.

### Impostazioni del profilo di accesso per la conversione di registrazioni operazioni

I livelli di accesso che consentono di convertire le registrazioni operazioni vengono illustrati nelle tabelle riportate di seguito. Queste impostazioni sono necessarie sia nel profilo di accesso predefinito che nel profilo di accesso del proprietario.

Nella seguente tabella vengono illustrati i livelli di accesso per tipi di record che consentono di convertire le registrazioni operazioni.

| Tipo di record | Livello di accesso |
|----------------|--------------------|
| Account        | Lettura e Modifica |

| Tipo di record           | Livello di accesso |
|--------------------------|--------------------|
| Contatto                 | Lettura e Modifica |
| Registrazione operazione | Lettura e Modifica |
| Opportunità              | Lettura e Modifica |

Nella seguente tabella vengono illustrati i livelli di accesso per tipi di record di informazioni correlate che consentono di convertire le registrazioni operazioni.

| Tipo di record | Tipo di record delle informazioni correlate | Livello di accesso            |
|----------------|---------------------------------------------|-------------------------------|
| Account        | Indirizzi                                   | Lettura, Creazione e Modifica |
| Contatto       | Account                                     | Lettura e Creazione           |
|                | Indirizzi                                   | Lettura, Creazione e Modifica |
| Opportunità    | Fatturato                                   | Lettura e Modifica            |
|                | Contatto                                    | Lettura e Creazione           |

### Impostazioni del ruolo dell'utente per la conversione di registrazioni operazioni

Di seguito vengono riportate le impostazioni del ruolo che consentono di convertire le registrazioni operazioni.

- Il ruolo deve includere il privilegio Converti registrazioni operazioni.
- Di seguito vengono riportate le impostazioni di accesso del tipo di record per il ruolo.
  - La casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Registrazione operazione in tutti i casi di conversione di registrazioni operazioni.
  - Per convertire (cioè associare o collegare) registrazioni operazioni in opportunità esistenti, la casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Opportunità.
  - Per convertire registrazioni operazioni in nuove opportunità, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Opportunità.
  - Per convertire registrazioni operazioni in clienti esistenti, la casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Cliente.
  - Per convertire registrazioni operazioni in nuovi clienti, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Cliente.
  - Per convertire registrazioni operazioni in contatti esistenti, la casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Contatto.
  - Per convertire registrazioni operazioni in nuovi contatti, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Contatto.

**NOTA:** Per ulteriori informazioni sulla configurazione di Partner Relationship Management, vedere *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

## Campi registrazione operazione

Utilizzare la pagina di modifica di Registrazione operazione per aggiungere una registrazione operazione o aggiornare i dettagli per una registrazione operazione esistente. Nella pagina di modifica di Registrazione operazione viene visualizzato l'insieme completo di campi per una registrazione operazione.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                               | Descrizione                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave registrazione operazione</b> |                                                                                                                                                                                                     |
| Nome                                                | Il nome della registrazione operazione. Per evitare record duplicati, assicurarsi di seguire le regole di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via. |
| Tipo                                                | Il tipo di registrazione operazione. Le opzioni disponibili sono Standard e Non standard.                                                                                                           |
| Stato invio                                         | Lo stato di invio della registrazione operazione. Le opzioni disponibili sono Non inviato, Inviato e Richiamato.                                                                                    |
| Data di scadenza                                    | La data di scadenza della registrazione operazione.                                                                                                                                                 |
| Prezzo speciale richiesto                           | Indica se per la registrazione operazione è richiesto un prezzo speciale.                                                                                                                           |
| Lead associato                                      | L'identificativo univoco per il lead ottenuto nella registrazione operazione.                                                                                                                       |
| ID                                                  | L'identificativo univoco (ID) per la registrazione operazione.                                                                                                                                      |
| Partner principale                                  | Il cliente partner che ha scoperto la registrazione operazione. Il cliente partner che ha scoperto la registrazione operazione potrebbe non esserne più il proprietario.                            |
| Partner principale: Ubicazione                      | L'ubicazione del cliente partner di origine.                                                                                                                                                        |
| Programma partner                                   | Il programma partner a cui la registrazione operazione è collegata.                                                                                                                                 |
| Obiettivo                                           | L'obiettivo associato alla registrazione operazione.                                                                                                                                                |
| Supporto richiesto                                  | Indica se per la registrazione operazione è richiesto un supporto prevendite.                                                                                                                       |
| <b>Informazioni opportunità</b>                     |                                                                                                                                                                                                     |
| Opportunità associata                               | Il nome dell'opportunità a cui la registrazione operazione è associata.                                                                                                                             |

| Campo                       | Descrizione                                                                                                   |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nuova opportunità           | Indica se l'opportunità associata alla registrazione operazione è nuova.                                      |
| Valuta                      | La valuta selezionata per l'opportunità a cui la registrazione operazione è associata.                        |
| Volume operazione           | Il volume dell'operazione espresso in unità della valuta selezionata.                                         |
| Data di chiusura            | La data di chiusura per l'opportunità a cui la registrazione operazione è associata.                          |
| Interesse prodotto          | L'area di prodotti a cui il cliente potenziale è interessato.                                                 |
| Passo successivo            | Il passo logico successivo nel processo di vendita per l'opportunità associata alla registrazione operazione. |
| <b>Informazioni cliente</b> |                                                                                                               |
| Cliente associato           | Il nome dell'organizzazione cliente associata alla registrazione operazione.                                  |
| Nuovo cliente               | Indica se la registrazione operazione è per una nuova organizzazione cliente.                                 |
| Nome azienda                | Il nome dell'organizzazione cliente.                                                                          |
| Paese                       | Il paese in cui l'organizzazione cliente è basata.                                                            |
| Via                         | L'indirizzo dell'organizzazione cliente.                                                                      |
| Città                       | La città dell'indirizzo dell'organizzazione cliente.                                                          |
| Stato                       | Lo stato dell'indirizzo dell'organizzazione cliente.                                                          |
| Codice postale              | Il codice postale dell'indirizzo dell'organizzazione cliente.                                                 |
| Contatto associato          | Il nome del contatto associato.                                                                               |
| Nuovo contatto              | Indica se si tratta di un nuovo contatto.                                                                     |
| Sig./Sig.ra                 | Indica la formula introduttiva per l'appellativo appropriata.                                                 |
| Nome                        | Il nome del cliente.                                                                                          |
| Secondo nome                | Il secondo nome del cliente.                                                                                  |
| Cognome                     | Il cognome del contatto del cliente.                                                                          |

| Campo                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Qualifica                        | La qualifica del contatto del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| E-mail                           | L'indirizzo e-mail del contatto del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| N. telefono                      | Il numero di telefono del contatto del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Telefono cellulare               | Il numero di telefono cellulare del contatto del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Fax                              | Il numero di fax del contatto del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Informazioni approvazione</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Stato approvazione               | Lo stato corrente dell'approvazione della registrazione operazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Autore approvazione corrente     | Il nome della persona che deve effettuare la successiva approvazione della registrazione operazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Autore approvazione finale       | Il nome della persona che ha concesso l'approvazione finale alla registrazione operazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Data di invio                    | La data in cui la registrazione operazione è stata inviata per approvazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Data di approvazione             | La data in cui la registrazione operazione è stata approvata definitivamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Motivo del rifiuto               | Il motivo per cui l'approvazione della registrazione operazione è stata rifiutata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Descrizione                      | Informazioni aggiuntive sulla registrazione operazione. Questo campo ha un limite di 250 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Proprietario                     | <p>Il proprietario del record di registrazione operazione.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili nelle pagine Analytics.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei</p> |

| Campo                        | Descrizione                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a> .                                      |
| Account partner proprietario | Il nome del cliente partner che possiede la registrazione operazione.                                                                                                             |
| Account partner di origine   | Il nome del cliente partner che ha scoperto la registrazione operazione. Il cliente partner che ha scoperto la registrazione operazione potrebbe non esserne più il proprietario. |
| Descrizione                  | Immettere eventuali informazioni aggiuntive sulla registrazione operazione.                                                                                                       |

## Richieste MDF

I fondi MDF (Market Development Funds) consentono ai proprietari delle marche di rendere disponibili fondi di marketing per un partner in modo organizzato, affinché un partner possa vendere i prodotti del proprietario della marca in aree geografiche specifiche oppure commercializzare la propria marca. Per *richiesta MDF* si intende la richiesta di fondi inoltrata da un partner al proprietario della marca.

I partner possono richiedere la preapprovazione per finanziare le attività di marketing. Le richieste MDF identificano i dettagli il costo stimato dell'attività di marketing. Successivamente la richiesta MDF viene sottoposta al processo di approvazione. Il proprietario della marca fornisce i fondi approvati per la richiesta MDF e può approvare, rifiutare o restituire la richiesta.

Una volta concluse le attività di marketing, i partner possono creare richieste per recuperare il denaro speso preapprovato in precedenza dal proprietario della marca. Le richieste di questo tipo vengono create rispetto a una richiesta MDF specifica oppure sono indipendenti. A una richiesta MDF è possibile associare una sola richiesta di recupero del denaro. Quando la richiesta di recupero viene approvata, i fondi vengono addebitati con la richiesta MDF associata.

### Uso della home page Richieste MDF

La home page Richieste MDF è il punto di partenza per la gestione delle richieste MDF (Market Development Funds).

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Richieste MDF. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

#### Creazione di una richiesta MDF

Per creare una richiesta MDF è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Richieste MDF modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e Campi richieste MDF.

#### Uso degli elenchi di richieste MDF

Nella sezione Elenchi di richieste MDF vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le richieste MDF.

| Elenco di richieste MDF                    | Descrizione                                                                                                                               |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le richieste MDF                     | Questo elenco contiene tutti i record visualizzabili indipendentemente dal proprietario. Non filtra le richieste MDF.                     |
| Richieste MDF create di recente            | Filtra tutte le richieste MDF ordinandole in base alla data di creazione.                                                                 |
| Richieste MDF modificate di recente        | Filtra tutte le richieste MDF ordinandole in base alla data di modifica.                                                                  |
| Le mie richieste MDF                       | Filtra le richieste MDF con il nome dell'utente nel campo Proprietario.                                                                   |
| Le mie richieste MDF create di recente     | Filtra le richieste MDF con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinandole in base alla data di creazione.                        |
| Le mie richieste MDF modificate di recente | Filtra le richieste MDF con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinandole in base alla data di modifica.                         |
| Tutte le richieste MDF in sospeso          | Tutte le richieste MDF con stato di approvazione In attesa di approvazione o stato richiesta di tipo Richiesta inviata.                   |
| Le mie richieste MDF in sospeso            | Le richieste MDF di cui si è proprietari con stato di approvazione In attesa di approvazione o stato richiesta di tipo Richiesta inviata. |
| Le mie richieste MDF approvate             | Tutte le richieste MDF approvate di cui si è proprietari.                                                                                 |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

#### **Visualizzazione della sezione Le mie richieste MDF modificate di recente**

Nella sezione Le mie richieste MDF modificate di recente vengono mostrate le richieste di cui si è proprietari e che sono state modificate di recente. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

#### **Visualizzazione della sezione Le mie richieste MDF in sospeso**

Nella sezione Le mie richieste MDF in sospeso vengono mostrate le richieste di cui si è proprietari con stato di approvazione In attesa di approvazione o stato richiesta di tipo Richiesta inviata. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

#### **Aggiunta di sezioni alla home page Richiesta MDF**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Richieste MDF alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Elenchi di richieste MDF
- Tutte le richieste MDF in sospeso
- Richieste MDF create di recente
- Richieste MDF modificate di recente
- Le mie richieste MDF in sospeso
- Le mie richieste MDF approvate
- Le mie richieste MDF create di recente
- Le mie richieste MDF modificate di recente
- Richieste MDF con mia approvazione in sospeso

### ***Per aggiungere sezioni alla home page Richieste MDF***

- 1 Nella home page Richieste MDF fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Richieste MDF fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Quindi fare clic su Salva.

## **Gestione delle richieste MDF**

Per gestire le richieste MDF, eseguire i task riportati di seguito.

- [Invio delle richieste MDF per l'approvazione \(a pagina 484\)](#)
- [Come richiamare le richieste MDF \(a pagina 485\)](#)
- [Restituzione delle richieste MDF \(a pagina 486\)](#)
- [Rifiuto delle richieste MDF \(a pagina 486\)](#)
- [Approvazione delle richieste MDF \(a pagina 487\)](#)
- [Annullamento delle richieste MDF \(a pagina 487\)](#)
- [Invio di richieste per MDF \(a pagina 488\)](#)
- [Rifiuto di richieste per MDF \(a pagina 488\)](#)
- [Approvazione di richieste per MDF \(a pagina 488\)](#)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record \(a pagina 50\)](#).

Per le procedure comuni a numerosi tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Utilizzo degli allegati \(a pagina 167\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## **Invio delle richieste MDF per l'approvazione**

I partner possono richiedere la preapprovazione per il finanziamento delle attività di marketing inviando una richiesta MDF (Market Development Funds). La richiesta MDF include i dettagli dell'attività e l'importo dei fondi che il partner prevede di spendere.



**Procedure preliminari.** Creare la richiesta MDF. Creare una regola del workflow che assegni un utente appropriato come autore approvazione per le richieste MDF. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle regole del workflow, vedere [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#).

### ***Per inviare una richiesta MDF per l'approvazione***

- 1 Selezionare la richiesta MDF da inviare per l'approvazione nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Inviato dal campo Stato invio. Quindi fare clic su Salva.  
Dopo l'impostazione del campo Stato invio su Inviato e il salvataggio del record, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
  - Il campo Data di invio viene impostato in modo automatico sull'indicatore orario corrente.
  - Il percorso della richiesta MDF ha inizio. Una regola del workflow imposta il campo Autore approvazione per la richiesta MDF sull'utente appropriato.
  - L'autore approvazione viene aggiunto al team della richiesta MDF se non ne fa già parte.
  - Una regola del workflow invia le notifiche e-mail.

La richiesta MDF viene visualizzata nell'elenco dei record in attesa delle azioni dell'autore approvazione e diventa di sola lettura per il partner (proprietario). Ulteriori aggiornamenti della richiesta, ad esempio l'aggiornamento dell'importo richiesto, la modifica dei fondi associati e così via, non sono consentiti. Il partner può apportare modifiche a una richiesta MDF inviata solo dopo che la richiesta è stata richiamata.

### **Come richiamare le richieste MDF**

È possibile richiamare una richiesta MDF (Market Development Funds) inviata ma non ancora approvata. Dopo aver richiamato la richiesta, è possibile aggiornarla e inviarla di nuovo per l'approvazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta MDF deve essere Inviato e lo stato di approvazione deve essere In attesa di approvazione.

### ***Per richiamare una richiesta MDF***

- 1 Selezionare la richiesta MDF da richiamare nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Richiamato dal campo Stato invio. Quindi fare clic su Salva.  
Dopo l'impostazione dello stato di invio su Richiamato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il campo Stato approvazione viene impostato su un valore nullo.
  - Se è stata opportunamente configurata, una regola del workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione.
  - Se configurata, una regola del workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Ora è possibile aggiornare la richiesta MDF e inviarla di nuovo. Per ulteriori informazioni sull'invio delle richieste, vedere [Invio delle richieste MDF per l'approvazione \(a pagina 484\)](#).

## Restituzione delle richieste MDF

Un autore approvazione può restituire al proprietario una richiesta MDF sottoposta alla catena di approvazione per sollecitare modifiche o informazioni aggiuntive.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta MDF deve essere Inviato.

### *Per restituire una richiesta MDF*

- 1 Selezionare la richiesta MDF da restituire nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.

Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.

- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Restituito dal campo Stato approvazione. Quindi fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Restituito e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di invio della richiesta MDF viene impostato su Non inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data preapprovazione. La data di invio rimane nel campo Data di invio.
- Un record di task viene creato per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Ora il proprietario può aggiornare la richiesta MDF e inviarla di nuovo. Per ulteriori informazioni sull'invio delle richieste, vedere [Invio delle richieste MDF per l'approvazione \(a pagina 484\)](#).

## Rifiuto delle richieste MDF

Un autore approvazione può rifiutare una richiesta MDF sottoposta alla catena di approvazione se l'importo richiesto per l'attività di marketing non può essere concesso.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta MDF deve essere Inviato.

### *Per rifiutare una richiesta MDF*

- 1 Selezionare la richiesta MDF che si desidera rifiutare nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.

Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.

- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Rifiutato dal campo Stato approvazione. Quindi fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Rifiutato e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di invio della richiesta MDF rimane Inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data preapprovazione. La data di invio rimane nel campo Data di invio.
- Un record di task viene creato per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Una volta rifiutata, la richiesta MDF diventa di sola lettura per il proprietario e non sono consentiti ulteriori aggiornamenti.

## Approvazione delle richieste MDF

Un autore approvazione può preapprovare una richiesta MDF e allocare i fondi per l'attività di marketing da finanziare. Attualmente il percorso di approvazione per le richieste MDF è un processo manuale ed è supportato un solo livello di approvazione.

**NOTA:** è possibile effettuare approvazioni a più livelli quando ogni autore approvazione della catena aggiorna il campo Autore approvazione per l'autore approvazione successivo della catena.

**Procedure preliminari.** L'approvazione di una richiesta MDF è possibile solo se lo stato di invio della richiesta è impostato su Inviato.

### Per approvare una richiesta MDF

- 1 Selezionare la richiesta MDF da approvare nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.

Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF immettere l'importo nel campo Importo preapprovato.
- 4 Selezionare Approvato dal campo Stato approvazione. Quindi fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Approvato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Oracle CRM On Demand verifica che il valore dello stato di invio sia Inviato. In presenza di qualsiasi altro valore la convalida non riesce e viene generato un messaggio di errore appropriato.
- Oracle CRM On Demand verifica che l'importo preapprovato non superi il limite di approvazione impostato per l'autore approvazione corrente e che l'approvazione non comporti un saldo negativo per i fondi e convalida. Se la convalida non riesce viene generato un messaggio di errore appropriato.
- Il valore del campo Autore ultima approvazione viene aggiornato con il nome dell'utente corrente. Il campo Autore approvazione corrente non viene modificato.
- La data di preapprovazione viene impostata sulla data corrente di Oracle CRM On Demand.
- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione di approvazione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Una volta approvata, la richiesta MDF diventa di sola lettura e non sono consentiti ulteriori aggiornamenti, a eccezione dell'invio di una richiesta per il recupero del denaro correlata o dell'estensione della data di scadenza.

## Annullamento delle richieste MDF

Il proprietario della marca può annullare in qualsiasi momento una richiesta MDF (Market Development Funds) non più valida.

**Procedure preliminari.** Lo stato di approvazione della richiesta MDF deve essere impostato su Approvato.

### Per annullare una richiesta MDF

- 1 Selezionare la richiesta MDF da annullare nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.

Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Annullato dal campo Stato approvazione. Quindi fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Annullato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Oracle CRM On Demand convalida l'impostazione dello stato di approvazione su Approvato.

- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Una volta annullata, la richiesta MDF diventa di sola lettura e non sono consentiti ulteriori aggiornamenti.

## **Invio di richieste per MDF**

I partner creano richieste per recuperare il denaro preapprovato speso per le attività di marketing. Le richieste di questo tipo vengono create rispetto a una richiesta MDF specifica oppure sono indipendenti.

### ***Per inviare una richiesta per MDF***

- 1 Selezionare la richiesta MDF per la quale si desidera inviare una richiesta di recupero dalla sezione Tutte le richieste della home page Richiesta MDF.

Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
  - 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF immettere l'importo nel campo Totale importo richieste.
  - 4 Nel campo Stato richiesta selezionare Richiesta inviata. Quindi fare clic su Salva.
- Dopo la modifica del campo Stato richiesta su Richiesta inviata e il salvataggio del record, si verifica quanto riportato di seguito.
- Il percorso della richiesta per MDF ha inizio.
  - Una regola del workflow imposta il campo Autore approvazione della richiesta MDF sull'utente appropriato.
  - L'autore approvazione viene aggiunto al team della richiesta MDF se non ne fa già parte.
  - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## **Rifiuto di richieste per MDF**

Un autore approvazione può rifiutare una richiesta per MDF sottoposta alla catena di approvazione.

**Procedure preliminari.** La richiesta per MDF deve avere lo stato Richiesta inviata.

### ***Per rifiutare una richiesta per MDF***

- 1 Selezionare la richiesta MDF per la quale si desidera rifiutare una richiesta di recupero dalla sezione Tutte le richieste della home page Richiesta MDF.
- Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
  - 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Richiesta negata nel campo Stato richiesta. Quindi fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato della richiesta impostandolo su Richiesta negata e si fa clic su Salva, una regola del workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## **Approvazione di richieste per MDF**

Un autore approvazione può approvare una richiesta per (MDF) e offrire un credito al partner. Attualmente è supportato un solo livello di approvazione per le richieste per MDF.

**Procedure preliminari.** L'approvazione della richiesta per MDF è possibile solo se lo stato di invio è Richiesta inviata.

### ***Per approvare una richiesta per MDF***

- 1 Selezionare la richiesta MDF per la quale si desidera approvare una richiesta di recupero dalla sezione Tutte le richieste della home page Richiesta MDF.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF immettere l'importo nel campo Totale importo richieste approvato.
- 4 Selezionare Richiesta approvata dal campo Stato richiesta. Quindi fare clic su Salva.  
Quando si modifica lo stato di approvazione in Approvato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Oracle CRM On Demand verifica che l'importo totale della richiesta approvato non superi il limite di approvazione impostato per l'autore approvazione e che l'approvazione non comporti un saldo dei fondi negativo. Se la convalida non riesce viene generato un messaggio di errore appropriato.
  - La data della decisione sulla richiesta viene impostata sulla data corrente di Oracle CRM On Demand.
  - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Dopo l'approvazione della richiesta di recupero, i fondi associati alla richiesta MDF vengono addebitati.

## Campi richieste MDF

Per aggiungere una nuova richiesta MDF o aggiornare i dettagli di una richiesta MDF esistente si usa la pagina di modifica di Richiesta MDF. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta MDF.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                          | Descrizione                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave della richiesta MDF</b> |                                                                                                                                                                               |
| ID                                             | L'identificativo (ID) della richiesta MDF.                                                                                                                                    |
| Nome richiesta                                 | Il nome univoco della richiesta MDF.                                                                                                                                          |
| Account partner principale                     | L'azienda partner responsabile dell'invio della richiesta MDF.                                                                                                                |
| Fondo                                          | Il nome del fondo associato alla richiesta MDF.                                                                                                                               |
| Stato invio                                    | Lo stato di invio della richiesta, ovvero Inviato, Non inviato o Richiamato.                                                                                                  |
| Data di scadenza                               | La data entro la quale è necessario che la richiesta MDF venga approvata. Viene impostata per impostazione predefinita su un valore uguale alla data del giorno più 7 giorni. |
| Data di scadenza                               | La data in cui la richiesta MDF non è più valida.                                                                                                                             |
| Campagna                                       | Il nome della campagna a cui è associata la richiesta MDF.                                                                                                                    |
| Finalità di marketing                          | Il motivo di marketing per la richiesta MDF.                                                                                                                                  |

| Campo                                                | Descrizione                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Regione                                              | La regione per la quale viene effettuata la richiesta MDF.                                                                                                      |
| Categoria                                            | La categoria a cui appartiene la richiesta MDF.                                                                                                                 |
| Programma partner                                    | Il nome del programma partner a cui è associata la richiesta MDF.                                                                                               |
| Valuta richiesta MDF                                 | La valuta che si desidera venga usata per la richiesta MDF.                                                                                                     |
| <b>Informazioni di dettaglio della richiesta MDF</b> |                                                                                                                                                                 |
| Data di inizio                                       | La data e l'ora di inizio dell'attività di marketing. Per modificare la data è possibile usare i controlli calendario.                                          |
| Data di fine                                         | La data e l'ora di fine dell'attività di marketing. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.                              |
| Importo richiesto                                    | L'importo totale richiesto per l'attività di marketing.                                                                                                         |
| Importo preapprovato                                 | Il proprietario della marca immette l'importo preapprovato totale per l'attività di marketing.                                                                  |
| Stato approvazione                                   | Lo stato di approvazione corrente per la richiesta MDF.                                                                                                         |
| Data di richiesta                                    | La data e l'ora di creazione della richiesta MDF.                                                                                                               |
| Data di invio                                        | La data e l'ora di invio della richiesta MDF.                                                                                                                   |
| Data preapprovazione                                 | La data e l'ora di approvazione preliminare della richiesta MDF.                                                                                                |
| Autore approvazione                                  | Il nome dell'autore approvazione corrente.                                                                                                                      |
| Autore ultima approvazione                           | Il nome dell'autore precedente dell'approvazione.                                                                                                               |
| Codice motivo                                        | Il motivo della mancata approvazione dell'attività di marketing. I valori predefiniti sono: Duplicato, Informazioni errate, Informazioni insufficienti e Altro. |
| <b>Informazioni di richiesta</b>                     |                                                                                                                                                                 |
| Totale importo richieste                             | L'importo totale della richiesta che il partner sollecita per l'attività di marketing.                                                                          |
| Totale importo richieste approvato                   | L'importo totale della richiesta approvato dal proprietario della marca per l'attività di marketing.                                                            |

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato richiesta                      | Lo stato corrente della richiesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Data della decisione sulla richiesta | La data in cui è stata presa una decisione riguardo alla richiesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Proprietario                         | <p>Il proprietario del record di richiesta MDF.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili nelle pagine Analytics.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |
| Descrizione                          | Ulteriori informazioni sulla richiesta MDF. Questo campo ha un limite di 250 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Account partner proprietario         | Il cliente partner per il quale lavora il proprietario. Pertanto, se il proprietario è un partner, il proprietario del conto viene compilato con il nome del cliente partner a cui il partner appartiene.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Responsabile canale                  | Il responsabile di canale ha il compito di gestire la relazione tra i partner e la società del proprietario della marca. I responsabili di canale fungono da contatto principale per il partner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Account partner di origine           | Il nome del partner che ha avviato la richiesta MDF.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Richieste prezzi speciali

Le *Richieste prezzi speciali* includono l'insieme di processi aziendali mediante i quali un partner chiede al proprietario del marchio uno sconto su un prodotto. Ad esempio, una richiesta prezzi speciali potrebbe essere una risposta a un lead competitivo o a un calo dei prezzi. Il proprietario del marchio garantisce i prezzi ridotti e fornisce crediti al partner dopo la vendita. Il prezzo autorizzato in via eccezionale è in genere valido per un prodotto, una quantità e una durata autorizzati per il partner, il cliente finale o entrambi.

Le richieste prezzi speciali includono le due fasi riportate di seguito.

**Gestione della richiesta prezzi speciali.** Il partner o il proprietario del marchio per conto del partner, crea una richiesta prezzi speciali per un prodotto e fornisce dettagli, ad esempio il motivo del prezzo ridotto. Il partner invia la richiesta al proprietario del marchio per approvazione e quando la richiesta è approvata, vende gli articoli di magazzino per un nuovo prezzo ridotto al cliente. Dopo la vendita, il partner può utilizzare il processo di richiesta prezzi speciali per richiedere la differenza tra il costo d'acquisto originale e il nuovo costo autorizzato.

**Gestione della richiesta prezzi speciali.** Il partner crea una richiesta prezzi speciali su richieste prezzi speciali approvate e aperte al fine di ricevere il credito per una perdita. In genere, dopo la vendita con richieste prezzi speciali, vengono inviati i report dei punti vendita. Dopo l'approvazione della richiesta, il proprietario del marchio offre un credito al partner per la differenza tra il costo originale e il nuovo costo autorizzato.

Le richieste prezzi speciali sono vantaggiose per i proprietari del marchio e i partner per i motivi riportati di seguito.

- Consentono ai proprietari del marchio di supportare i propri partner in situazioni competitive
- Incoraggiano i partner ad acquistare prodotti in stock dai proprietari del marchio, anche se è probabile che in futuro i prezzi diminuiscano

## Utilizzo della Home page richiesta prezzi speciali

La Home page richiesta prezzi speciali è il punto di partenza per la gestione di richieste prezzi speciali.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page richiesta prezzi speciali. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di una richiesta prezzi speciali

È possibile creare una richiesta prezzi speciali facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Richieste di prezzi speciali modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi richiesta prezzi speciali \(a pagina 503\)](#).

### Utilizzo degli elenchi Richiesta prezzi speciali

Nella sezione Elenchi richiesta prezzi speciali vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per richieste prezzi speciali.

| Elenco di richiesta prezzi speciali                | Descrizione                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le richieste di prezzi speciali              | Questo elenco contiene tutti i record visualizzabili indipendentemente dal proprietario. Le richieste prezzi speciali non sono filtrate. |
| Richieste di prezzi speciali create di recente     | Consente di filtrare tutte le richieste prezzi speciali, ordinate per data di creazione.                                                 |
| Richieste di prezzi speciali modificate di recente | Consente di filtrare tutte le richieste prezzi speciali, ordinate per data di modifica.                                                  |
| Richieste di prezzi speciali personali             | Consente di filtrare le richieste prezzi speciali nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.                             |



| Elenco di richiesta prezzi speciali                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le mie richieste di prezzi speciali create di recente            | Consente di filtrare le richieste prezzi speciali nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinate in base alla data di creazione.                                                                            |
| Le mie richieste di prezzi speciali modificate di recente        | Consente di filtrare le richieste prezzi speciali nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinate in base alla data di modifica.                                                                             |
| Tutte le richieste di prezzi speciali in sospeso                 | Consente di filtrare le richieste prezzi speciali con stato di approvazione impostato su In attesa di approvazione o con stato di richiesta impostato su Richiesta inviata.                                                      |
| Le mie richieste di prezzi speciali in sospeso                   | Consente di filtrare le richieste prezzi speciali di proprietà dell'utente con stato di approvazione impostato su In attesa di approvazione o con stato di richiesta impostato su Richiesta inviata.                             |
| Richieste di prezzi speciali approvate personali                 | Consente di filtrare tutte le richieste prezzi speciali approvate di proprietà dell'utente.                                                                                                                                      |
| Richieste di prezzi speciali in attesa di approvazione personali | Consente di filtrare le richieste prezzi speciali con stato di approvazione impostato su In attesa di approvazione o con stato di richiesta impostato su Richiesta inviata e di cui l'utente è l'autore approvazione successivo. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione della sezione Le mie richieste di prezzi speciali modificate di recente

Nella sezione Le mie richieste di prezzi speciali modificate di recente vengono visualizzate le richieste prezzi speciali di proprietà dell'utente e modificate di recente. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Visualizzazione della sezione Le mie richieste di prezzi speciali in sospeso

Nella sezione Le mie richieste di prezzi speciali in sospeso vengono visualizzate tutte le richieste prezzi speciali di proprietà dell'utente con stato di approvazione impostato su In attesa di approvazione o con stato di richiesta impostato su Richiesta inviata. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla Home page richiesta prezzi speciali

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page richiesta prezzi speciali alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Elenchi richiesta prezzi speciali
- Tutte le richieste di prezzi speciali in sospeso

- Richieste di prezzi speciali create di recente
- Richieste di prezzi speciali modificate di recente
- Le mie richieste di prezzi speciali in sospeso
- Richieste di prezzi speciali approvate personali
- Le mie richieste di prezzi speciali create di recente
- Le mie richieste di prezzi speciali modificate di recente
- Richieste di prezzi speciali in attesa di approvazione personali
- Una o più sezioni (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni di report, ad esempio il report di analisi della richiesta prezzi speciali, disponibile nella Home page richieste prezzi speciali).

### ***Per aggiungere sezioni alla Home page richieste prezzi speciali***

- 1 Nella Home page richieste prezzi speciali, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina di layout della Home page richieste prezzi speciali, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Quindi fare clic su Salva.

## **Gestione di richieste prezzi speciali**

Per gestire le richieste prezzi speciali, effettuare i task riportati di seguito.

- [Collegamento di prodotti a richieste prezzi speciali \(a pagina 494\)](#)
- [Collegamento di programmi a richieste prezzi speciali \(a pagina 495\)](#)
- [Invio di richieste prezzi speciali per approvazione \(a pagina 495\)](#)
- [Richiamo di richieste prezzi speciali \(a pagina 496\)](#)
- [Restituzione di richieste prezzi speciali \(a pagina 497\)](#)
- [Rifiuto di richieste prezzi speciali \(a pagina 497\)](#)
- [Approvazione di richieste prezzi speciali \(a pagina 498\)](#)
- [Annullamento di richieste prezzi speciali \(a pagina 498\)](#)
- [Invio di richieste prezzi speciali \(a pagina 499\)](#)
- [Rifiuto di richieste prezzi speciali \(a pagina 499\)](#)
- [Approvazione di richieste prezzi speciali \(a pagina 500\)](#)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record \(a pagina 50\)](#).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Utilizzo degli allegati \(a pagina 167\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## **Collegamento di prodotti a richieste prezzi speciali**

È possibile collegare prodotti a richieste prezzi speciali per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Monitorare quali prodotti appartengono alla richiesta prezzi speciali
- Calcolare gli importi richiesti e preapprovati (autorizzati) totali

**NOTA:** è possibile fare clic sul pulsante **Totali richieste aggiornamento per calcolare gli importi richiesti e preapprovati totali**.

**Procedure preliminari.** L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti a prezzi speciali. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per collegare un prodotto a una richiesta prezzi speciali***

- 1 Selezionare una richiesta prezzi speciali (elencata nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali) a cui si desidera collegare un prodotto.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, scorrere fino alla sezione Prodotti a prezzi speciali, quindi fare clic su Aggiungi.
- 3 Nel campo Prodotto, selezionare il prodotto da aggiungere per la richiesta prezzi speciali.
- 4 Nella pagina di dettaglio di Prodotto a prezzi speciali, aggiornare i campi necessari.  
Per informazioni sui campi, vedere [Campi prodotto a prezzi speciali \(a pagina 501\)](#).
- 5 Salvare il record.

### ***Per calcolare gli importi richiesti e preapprovati totali***

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali (elencata nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali) per la quale si desidera calcolare gli importi richiesti e preapprovati totali.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, scorrere fino alla sezione Prodotti a prezzi speciali.
- 3 Fare clic su Totali richieste aggiornamento nella sezione Prodotti a prezzi speciali.  
Questa operazione consente di calcolare gli importi richiesti e preapprovati totali e di aggiornare i campi Importo totale richiesto e Importo totale autorizzato nella richiesta prezzi speciali.

### **Collegamento di programmi a richieste prezzi speciali**

È possibile associare una richiesta prezzi speciali a un programma partner specifico al quale l'utente partecipa.

#### ***Per collegare programmi a richieste prezzi speciali***

- 1 Passare alla pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali.
- 2 Nell'elenco Programma partner, selezionare il programma partner che si desidera aggiungere alla richiesta prezzi speciali, quindi fare clic su Salva.

### **Invio di richieste prezzi speciali per approvazione**

Il partner o il proprietario del marchio nelle veci del partner, crea una richiesta di prezzi speciali per la regolazione del prezzo di un prodotto e fornisce dettagli, quali la ragione per il prezzo ridotto. Il partner invia la richiesta di prezzi speciali al proprietario del marchio per l'approvazione. La richiesta potrebbe essere o non essere concessa dal proprietario del marchio. La maggior parte delle aziende hanno processi ben definiti per gestire tali richieste per l'approvazione da parte dei partner. Generalmente, uno o più dipendenti del proprietario del marchio valutano la richiesta di prezzi speciali in base a diversi criteri e infine decidono se approvare o meno la richiesta.

**Procedure preliminari.** È necessario in primo luogo creare la richiesta. Per ulteriori informazioni sulla creazione di record, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#). È inoltre necessario creare una regola del workflow che qualifichi un utente appropriato come autore approvazione per le richieste di prezzi speciali. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle regole del workflow, vedere [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#).

#### ***Per inviare richieste di prezzi speciali per l'approvazione***

- 1 Selezionare una richiesta di prezzi speciali (elencata nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella home page Richiesta prezzi speciali) che si desidera inviare per l'approvazione.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica delle richieste prezzi speciali, selezionare Inviato dal campo Stato invio.
- 4 Fare clic su Salva.  
Dopo l'impostazione del campo Stato invio su Inviato e il salvataggio del record, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
  - La data di invio viene impostata in modo automatico sull'indicatore orario corrente.
  - Inizia l'instradamento della richiesta di prezzi speciali. Una regola del workflow imposta il campo Autore approvazione della richiesta di prezzi speciali sull'utente appropriato.
  - L'autore approvazione viene aggiunto (se non è già presente) al team della richiesta di prezzi speciali.
  - Una regola del workflow invia le notifiche e-mail richieste.

La richiesta di prezzi speciali viene visualizzata nell'elenco dei record in attesa dell'azione dell'autore approvazione e diviene di sola lettura per il partner (proprietario). Ulteriori aggiornamenti alla richiesta di prezzi speciali (ad esempio l'aggiunta o la rimozione di prodotti, l'aggiornamento dei prezzi richiesti e così via) non sono consentiti. Il partner può apportare modifiche a una richiesta di prezzi speciali inviata solo dopo averne effettuato il richiamo.

#### **Richiamo di richieste prezzi speciali**

È possibile richiamare la richiesta prezzi speciali una volta inviata per approvazione e prima che sia stata approvata. Dopo aver richiamato correttamente la richiesta prezzi speciali, è possibile aggiornare tale richiesta e inviarla nuovamente per approvazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Inviato, mentre lo stato di approvazione deve essere impostato su In attesa di approvazione.

#### ***Per richiamare richieste prezzi speciali***

- 1 Selezionare una richiesta prezzi speciali (elencata nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali) che si desidera richiamare.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Richiamato dal campo Stato invio.
- 4 Fare clic su Salva.  
Dopo l'impostazione dello stato di invio su Richiamato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il valore dello stato di approvazione viene cancellato.
  - Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione.
  - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

È possibile quindi aggiornare la richiesta prezzi speciali e inviarla nuovamente. Per ulteriori informazioni sull'invio di richieste prezzi speciali, vedere [Invio di richieste prezzi speciali per approvazione \(a pagina 495\)](#).

## Restituzione di richieste prezzi speciali

Nel corso del processo di approvazione di una richiesta prezzi speciali, un autore approvazione può restituire tale richiesta al proprietario per apportare modifiche. L'autore approvazione può fornire commenti e richiedere informazioni aggiuntive al proprietario.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Inviato.

### *Per restituire richieste prezzi speciali*

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali da restituire nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Restituito dal campo Stato approvazione. Quindi fare clic su Salva.  
Quando si modifica lo stato di approvazione in Restituito e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Lo stato di invio della richiesta prezzi speciali viene impostato su Non inviato.
  - La data viene rimossa dal campo Data di autorizzazione. La data di invio rimane nel campo Data di invio.
  - Una regola di workflow crea un record di task per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
  - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Il proprietario della richiesta prezzi speciali può aggiornare la richiesta prezzi speciali e inviarla nuovamente. Per ulteriori informazioni sull'invio di richieste prezzi speciali, vedere [Invio di richieste prezzi speciali per approvazione \(a pagina 495\)](#).

## Rifiuto di richieste prezzi speciali

Nel corso del processo di approvazione di una richiesta prezzi speciali, un autore approvazione può rifiutare tale richiesta se non è possibile concedere gli sconti richiesti.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Inviato.

### *Per rifiutare richieste prezzi speciali*

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali da rifiutare nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Rifiutato dal campo Stato approvazione.
- 4 Fare clic su Salva.  
Quando si modifica lo stato di approvazione in Rifiutato e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il valore dello stato di invio della richiesta prezzi speciali rimane impostato su stato Inviato.
  - La data viene rimossa dal campo Data di autorizzazione. La data di invio rimane nel campo Data di invio.
  - Una regola di workflow crea un record di task per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.

- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Dopo che la richiesta prezzi speciali è stata rifiutata, diventa di sola lettura per il proprietario e non è consentito aggiornarla ulteriormente.

## **Approvazione di richieste prezzi speciali**

In base alle procedure aziendali dell'azienda, una richiesta prezzi speciali potrebbe richiedere l'approvazione da parte di una o più persone all'interno dell'azienda. Attualmente, l'instradamento di approvazione è manuale ed è supportato un solo livello di approvazione. Il campo dell'autore approvazione corrente deve essere modificato manualmente per consentire l'avanzamento della richiesta prezzi speciali nel processo di approvazione.

**Nota:** ciascun autore approvazione nel processo di approvazione aggiorna il campo Autore approvazione; in tal modo è possibile applicare l'approvazione a più livelli.

**Procedure preliminari.** Prima di poter approvare la richiesta prezzi speciali, lo stato di invio di tale richiesta deve essere impostato su Inviato.

### ***Per approvare richieste prezzi speciali***

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali da approvare nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Approvato dal campo Stato approvazione.
- 4 Fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Approvato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Oracle CRM On Demand verifica che il valore dello stato di invio sia impostato su Inviato. Se lo stato di invio è impostato su qualsiasi altro valore, la verifica ha esito negativo e viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.
- Oracle CRM On Demand verifica che l'importo totale autorizzato non superi il limite di approvazione impostato per l'autore approvazione corrente e che l'approvazione non comporti un saldo dei fondi negativo. Se la convalida non riesce viene generato un messaggio di errore appropriato.
- Oracle CRM On Demand verifica che l'Importo totale autorizzato sia uguale alla somma degli importi autorizzati di tutti i prodotti a prezzi speciali. In caso contrario, la verifica ha esito negativo e viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.
- Il valore del campo Autore ultima approvazione viene aggiornato con il nome dell'utente corrente. Il campo Autore approvazione corrente non viene aggiornato.
- La data di autorizzazione viene modificata nella data corrente in Oracle CRM On Demand.
- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione di approvazione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate

Una volta approvata, la richiesta prezzi speciali diventa di sola lettura e ulteriori aggiornamenti a tale richiesta non sono consentiti a eccezione dell'invio di una richiesta correlata o dell'estensione della data di scadenza.

## **Annullamento di richieste prezzi speciali**

Il proprietario del marchio può annullare una richiesta prezzi speciali in qualsiasi punto, se la richiesta non è più valida.

**Procedure preliminari.** Lo stato di approvazione della richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Approvato.

### ***Per annullare una richiesta prezzi speciali***

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali da annullare nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Annullato dal campo Stato approvazione. Quindi fare clic su Salva.  
Quando si modifica lo stato di approvazione in Annullato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Oracle CRM On Demand verifica che il valore dello stato di approvazione sia Approvato.
  - Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione.
  - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Dopo che la richiesta prezzi speciali è stata annullata, diventa di sola lettura e non è consentito aggiornarla ulteriormente.

## **Invio di richieste prezzi speciali**

I partner utilizzano il processo di richiesta prezzi speciali per richiedere la differenza tra il costo d'acquisto originale e il nuovo costo approvato autorizzato dalla richiesta prezzi speciali. In genere, uno o più dipendenti del proprietario del marchio valutano la richiesta utilizzando diversi criteri e decidono se approvarla.

### ***Per inviare richieste prezzi speciali***

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali per la quale si desidera inviare una richiesta nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, immettere un importo nel campo Totale importo richieste.
- 4 Selezionare Richiesta inviata dal campo Stato richiesta. Quindi fare clic su Salva.  
Una volta modificato il campo Stato richiesta in Inviato e salvato il record, si verifica quanto riportato di seguito.
  - L'instradamento della richiesta prezzi speciali viene avviato. Una regola di workflow imposta il campo Autore approvazione della richiesta prezzi speciali sull'utente appropriato.
  - Se non è già presente, l'autore approvazione viene aggiunto al team della richiesta prezzi speciali.
  - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## **Rifiuto di richieste prezzi speciali**

Nel corso del processo di approvazione di una richiesta prezzi speciali, un autore approvazione può rifiutarla.

**Procedure preliminari.** Lo stato di richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Inviato.

### ***Per rifiutare una richiesta prezzi speciali***

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali per la quale si desidera rifiutare una richiesta nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Richiesta negata dal campo Stato richiesta.
- 4 Fare clic su Salva.



Quando si modifica lo stato di richiesta in Richiesta negata e si fa clic su Salva, si verifica quanto segue: una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## **Approvazione di richieste prezzi speciali**

Un autore approvazione può approvare una richiesta di prezzo speciale e offrire un credito al partner. Al momento è supportato un solo livello di approvazione per le richieste di prezzo speciale.

**Procedure preliminari.** Prima di poter approvare la richiesta prezzi speciali, lo stato di tale richiesta deve essere impostato su Richiesta inviata.

### ***Per approvare richieste prezzi speciali***

- 1 Selezionare la richiesta di prezzo speciale per la quale si desidera approvare una richiesta nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella home page richiesta prezzi speciali.

Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, immettere un importo nel campo Totale importo richieste approvato.
- 4 Selezionare Richiesta approvata dal campo Stato richiesta. Quindi fare clic su Salva.  
Quando si modifica lo stato di richiesta in Richiesta approvata, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Oracle CRM On Demand verifica che l'importo totale della richiesta approvato non superi il limite di approvazione impostato per l'autore approvazione e che l'approvazione non comporti un saldo dei fondi negativo. Se la verifica ha esito negativo, viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.
  - La data della decisione sulla richiesta viene modificata nella data corrente in Oracle CRM On Demand.
  - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## **Gestione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati**

Per gestire prodotti a prezzi speciali come elementi correlati, effettuare i task descritti di seguito.

- [Creazione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati \(a pagina 500\)](#)
- [Campi prodotto a prezzi speciali \(a pagina 501\)](#)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record \(a pagina 50\)](#).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Creazione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati**

È possibile creare un prodotto a prezzi speciali come un elemento correlato di una richiesta prezzi speciali per indicare il costo richiesto (o altre informazioni) per un prodotto specifico. Da Oracle CRM On Demand, si crea un



prodotto a prezzi speciali come un elemento correlato immettendo le informazioni in un modulo. È possibile accedere dalla pagina dei dettagli della richiesta prezzi speciali.

**NOTA:** prima di poter creare prodotti a prezzi speciali, è necessario aggiungere l'area Prodotti a prezzi speciali alla pagina dei dettagli di Richiesta prezzi speciali come un elemento correlato. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di elementi correlati, vedere [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati \(a pagina 1327\)](#)

### **Per creare prodotti a prezzi speciali come elementi correlati**

- 1 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, scorrere fino alla sezione Prodotti a prezzi speciali, quindi fare clic su Aggiungi.
- 2 Nel campo Nome prodotto, selezionare un prodotto.
- 3 Aggiornare i campi rimanenti nella pagina di modifica del prodotto di Richiesta prezzi speciali, in base alle esigenze. Quindi fare clic su Salva.

Per informazioni su ciascun campo, vedere [Campi prodotto a prezzi speciali \(a pagina 501\)](#).

### **Campi prodotto a prezzi speciali**

Utilizzare la pagina di modifica di Prodotto a prezzi speciali per creare un nuovo prodotto a prezzi speciali. La pagina di modifica di Prodotto a prezzi speciali mostra l'insieme completo di campi disponibili per un prodotto a prezzi speciali.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Pertanto, le informazioni visualizzate sullo schermo potrebbero differire dalle informazioni presenti in questa tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ai campi delle pagine di modifica di Prodotto a prezzi speciali.

| Campo                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave prodotto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Prodotto                            | Il nome del prodotto per la richiesta prezzi speciali. Se la richiesta prezzi speciali è correlata a un'opportunità, è possibile selezionare solo i prodotti esistenti per quell'opportunità. In caso contrario, tutti i prodotti vengono elencati. |
| Prodotto: Categoria prodotto        | La categoria del prodotto riportata con la definizione del prodotto. Sola lettura.                                                                                                                                                                  |
| Quantità                            | La quantità di prodotti che si prevede verrà venduta sotto questa richiesta prezzi speciali.                                                                                                                                                        |
| Valuta                              | La valuta per il prodotto a prezzi speciali.                                                                                                                                                                                                        |
| Prodotto: N. parte                  | Il numero parte riportato con la definizione del prodotto. Questo campo è di sola lettura.                                                                                                                                                          |
| Prodotto: Tipo                      | Il tipo di prodotto riportato con la definizione del prodotto. Questo campo è di sola lettura.                                                                                                                                                      |

| Campo                                                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prodotto: Stato                                         | Lo stato riportato con la definizione del prodotto. Questo campo è di sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| MSRP                                                    | <p>Il prezzo di vendita suggerito dal produttore (MSRP, Manufacturer's Suggested Retail Price) nella valuta utilizzata. Questo campo è di sola lettura per il partner.</p> <p>Se per la richiesta prezzi speciali è stato definito un cliente finale al quale è stato associato un listino prezzi, Oracle CRM On Demand compila il campo Prezzo di vendita suggerito con le informazioni salvate nel record di Prodotto a prezzi speciali, in base a tale listino prezzi. Il listino prezzi della richiesta prezzi speciali viene popolato in modo automatico con il valore Listino prezzi aggiunto al record cliente o cliente finale associato al record Richiesta prezzi speciali. È inoltre necessario che vengano soddisfatte le condizioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il listino prezzi associato al cliente finale corrisponde al tipo "Prezzo di vendita suggerito"</li> <li>■ Lo stato di questo listino prezzi è "Pubblicato"</li> <li>■ Il prodotto esiste nel suddetto listino prezzi</li> <li>■ La data di inizio della Richiesta prezzi speciali rientra nell'intervallo delle date Valido dal/Validità fino al del listino prezzi (e di Elemento listino prezzi)</li> </ul> <p>Se il listino prezzi non è stato associato a un cliente finale, il listino prezzi nell'istanza Richiesta prezzi speciali resterà vuota.</p> |
| <b>Informazioni dettaglio richiesta prezzi speciali</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Costo di acquisto                                       | <p>Il prezzo originariamente pagato dal partner per il prodotto. Oracle CRM On Demand compila questo campo con le informazioni salvate nel record di Prodotto a prezzi speciali dal listino prezzi associato al cliente partner proprietario. Affinché il costo di acquisto venga inserito nel record Richiesta prezzi speciali, è necessario che il proprietario della richiesta prezzi speciali sia un utente partner. È inoltre necessario che vengano soddisfatte le condizioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il listino prezzi associato al Cliente partner proprietario corrisponde al tipo "DIST COST"</li> <li>■ Lo stato di questo listino prezzi è "Pubblicato"</li> <li>■ Il prodotto esiste nel suddetto listino prezzi</li> <li>■ La data di inizio della Richiesta prezzi speciali rientra nell'intervallo delle date Valido dal/Validità fino al del Listino prezzi (e di Elemento listino prezzi)</li> </ul> <p>È possibile modificare il campo Costo di acquisto e cambiare il valore predefinito.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Costo richiesto                                         | Il prezzo ridotto richiesto dal partner per la richiesta prezzi speciali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Costo rivendita richiesto                               | Il prezzo di rivendita al quale il partner desidera vendere il prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Campo                                            | Descrizione                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Costo autorizzato                                | Il prezzo del partner negoziato per la richiesta prezzi speciali. Questo campo è di sola lettura per il partner.                       |
| Prezzo rivendita suggerito                       | Il prezzo di rivendita suggerito dal proprietario del marchio. Questo campo è di sola lettura per il partner.                          |
| Importo richiesto                                | Calcola lo sconto richiesto. Oracle CRM On Demand calcola l'importo.                                                                   |
| Percentuale di sconto richiesta                  | Calcola la percentuale di sconto richiesta. Oracle CRM On Demand calcola la percentuale di sconto.                                     |
| Importo autorizzato                              | Calcola lo sconto autorizzato. Oracle CRM On Demand calcola lo sconto autorizzato.                                                     |
| Percentuale di sconto autorizzata                | Calcola la percentuale di sconto autorizzata. Oracle CRM On Demand calcola la percentuale di sconto autorizzata.                       |
| <b>Giustificazione richiesta prezzi speciali</b> |                                                                                                                                        |
| Nome concorrente                                 | Il nome del concorrente per la richiesta prezzi speciali.                                                                              |
| Prodotto concorrente                             | Il nome del prodotto del concorrente.                                                                                                  |
| Prezzo prodotto concorrente                      | Il prezzo del prodotto del concorrente.                                                                                                |
| Partner concorrente                              | Il nome del partner concorrente.                                                                                                       |
| Altre informazioni concorrenza                   | Qualsiasi altra informazione relativa alle offerte di prodotto della concorrenza, alla giustificazione del prezzo speciale e così via. |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>                   |                                                                                                                                        |
| Descrizione                                      | Informazioni aggiuntive su questo elemento di elenco. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.                                   |

## Campi richiesta prezzi speciali

Utilizzare la pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali per aggiungere una richiesta prezzi speciali o aggiornare dettagli per una richiesta prezzi speciali esistente. La pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali mostra l'insieme completo di campi per una richiesta prezzi speciali.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                                   | Descrizione                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave richiesta prezzi speciali</b>    |                                                                                                                                                                                            |
| ID                                                      | L'identificatore (ID) della richiesta prezzi speciali.                                                                                                                                     |
| Nome richiesta                                          | Il nome della richiesta prezzi speciali.                                                                                                                                                   |
| Account partner principale                              | L'azienda partner responsabile dell'impegno sulla richiesta prezzi speciali.                                                                                                               |
| Stato invio                                             | Lo stato dell'invio, ad esempio Non inviato, Inviato, Richiamato.                                                                                                                          |
| Data di scadenza                                        | La data entro la quale la richiesta prezzi speciali deve essere approvata. In questo campo viene visualizzata la data come una settimana dal giorno corrente per impostazione predefinita. |
| Fondo                                                   | Il nome del fondo associato alla richiesta di prezzi speciali.                                                                                                                             |
| Opportunità                                             | L'opportunità alla quale la richiesta prezzi speciali è correlata.                                                                                                                         |
| Cliente finale                                          | Il cliente finale per la richiesta prezzi speciali. Se la richiesta è associata a un'opportunità, è possibile selezionare solo Cliente opportunità.                                        |
| Account partner di origine                              | Il partner che ha originato la richiesta di prezzi speciali.                                                                                                                               |
| Registrazione operazione                                | La registrazione operazione per la quale la richiesta è correlata.                                                                                                                         |
| Programma partner                                       | Il programma partner al quale la richiesta prezzi speciali è associata.                                                                                                                    |
| Valuta                                                  | La valuta in cui il prezzo viene convertito. È possibile selezionare un'altra valuta per convertire il prezzo in un'altra valuta, se l'amministratore dell'azienda imposta la funzione.    |
| <b>Informazioni dettaglio richiesta prezzi speciali</b> |                                                                                                                                                                                            |
| Data di inizio                                          | La data e l'ora di inizio del prezzo speciale. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.                                                              |
| Data di fine                                            | La data e l'ora dopo le quali il prezzo speciale non è più valido. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.                                          |
| Importo totale richiesto                                | Oracle CRM On Demand genera il totale per l'importo richiesto di ciascun prodotto a prezzi speciali.                                                                                       |
| Importo totale autorizzato                              | Oracle CRM On Demand genera il totale per l'importo autorizzato di ciascun prodotto a prezzi speciali.                                                                                     |

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di richiesta                    | La data e l'ora in cui la richiesta prezzi speciali è stata creata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Data di invio                        | La data e l'ora in cui la richiesta prezzi speciali è stata inviata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Data di autorizzazione               | La data e l'ora in cui la richiesta prezzi speciali è stata approvata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Autore approvazione                  | Il nome dell'autore approvazione corrente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Stato approvazione                   | Lo stato di approvazione corrente della richiesta prezzi speciali, ad esempio In attesa di approvazione, Approvato, Restituito, Rifiutato, Scaduto o Annullato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Autore ultima approvazione           | Il nome della persona che ha approvato più di recente la richiesta prezzi speciali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Codice motivo                        | Indica il motivo per cui una richiesta prezzi speciali è stata restituita o rifiutata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Informazioni di richiesta</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Totale importo richieste             | L'importo totale della richiesta proposto dal partner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Totale importo richieste approvato   | L'importo totale della richiesta approvato dal proprietario del marchio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Stato richiesta                      | Lo stato corrente della richiesta, ad esempio In corso, Richiesta inviata, Richiesta negata e Richiesta approvata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Data della decisione sulla richiesta | La data in cui è stata presa la decisione della richiesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Proprietario                         | <p>Il proprietario del record richiesta prezzi speciali.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili nelle pagine Analytics.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori</p> |

| Campo                        | Descrizione                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a> .                 |
| Modificato                   | Il nome della persona che crea o aggiorna il record seguito dalla data e dall'ora di creazione o aggiornamento. Questo valore è generato da Oracle CRM On Demand.                                         |
| Descrizione                  | Informazioni aggiuntive sulla richiesta prezzi speciali. Questo campo ha un limite di 250 caratteri.                                                                                                      |
| Account partner proprietario | Il cliente partner per il quale lavora il proprietario. Pertanto, se il proprietario è un partner, il proprietario del conto viene compilato con il nome del cliente partner a cui il partner appartiene. |
| Responsabile canale          | Il responsabile di canale ha il compito di gestire la relazione tra i partner e la società del proprietario della marca. I responsabili di canale fungono da contatto principale per il partner.          |

## Fondi

Utilizzare le pagine Fondi per creare, aggiornare e monitorare i fondi.

Per *fondo* si intende in genere una somma di denaro o un insieme di altre risorse stanziato per un fine specifico. I fondi possono essere fondi di sviluppo del mercato, cooperativi, per la promozione commerciale e così via. Dalle pagine Fondi è possibile gestire un insieme di attività che richiedono preapprovazione e l'elaborazione di richieste per fondi di mercato.

Quando si crea un record di fondo, se ne diventa il proprietario o responsabile. In genere, i proprietari possono aggiornare o eliminare i fondi, aggiungere altri utenti come partecipanti al fondo, creare voci di credito e di debito, nonché aggiungere allegati e note a un fondo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso ai record di fondo da parte degli utenti.

I partecipanti al fondo possono visualizzare il record, ma non possono modificarlo. Possono inoltre inviare richieste normali e di preapprovazione relative ai fondi a cui sono stati assegnati come partecipanti. I responsabili dei fondi possono visualizzare e modificare tutte le richieste di fondi relative ai fondi di cui sono proprietari, nonché approvare o rifiutare tali richieste di fondi.

**NOTA:** non è possibile modificare le richieste di fondi in cui il campo Stato è impostato su Richiesta approvata.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende attività relative ai fondi, è possibile che la scheda Fondi sia esclusa dalla configurazione.

## Utilizzo della Home page fondi

La Home page fondi è il punto di partenza per la gestione dei fondi e delle richieste di fondi.

**NOTA:** l'amministratore aziendale può personalizzare il layout della home page Fondi. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un fondo o di una richiesta di fondi

È possibile creare un fondo o una richiesta di fondi facendo clic su Fondo o su Richiesta di fondi nella sezione Crea nella parte sinistra della Home page fondo. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi fondo \(a pagina 515\)](#).

### Utilizzo degli elenchi di fondi o degli elenchi di richieste dei fondi

Nelle sezioni Elenchi fondi ed Elenco di richieste del fondo vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi di fondi standard disponibili per impostazione predefinita.

| Elenco fondi         | Filtri                                                                              |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i fondi        | Tutti i fondi di proprietà dell'utente e dei subordinati.                           |
| Tutti i fondi attivi | Tutti i fondi di proprietà dell'utente e dei subordinati con stato Attivo.          |
| I miei fondi         | Fondi nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.                    |
| I miei fondi attivi  | Fondi nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente e con stato Attivo. |

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi di richieste di fondi standard disponibili per impostazione predefinita.

| Elenco di richieste di fondi         | Filtri                                                                                  |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le richieste di fondi          | Tutte le richieste di fondi di proprietà dell'utente e dei subordinati.                 |
| Le mie richieste di fondi            | Richieste di fondi con il nome dell'utente nel campo Proprietario.                      |
| Le mie richieste di fondi in sospeso | Tutte le richieste di fondi di proprietà dell'utente con stato Preapprovazione inviata. |
| Richieste fondi in sospeso           | Tutte le richieste di fondi con stato Preapprovazione inviata.                          |
| Le mie richieste fondi approvate     | Tutte le richieste di fondi di proprietà dell'utente con stato Preapprovato.            |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard

compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione delle richieste di fondi in sospeso

Le proprie richieste di fondi in sospeso sono visualizzabili nella sezione Le mie richieste di fondi in sospeso, che contiene le seguenti informazioni: Nome richiesta fondo, Fondo, Richiesta preapprovata, Concesso, Approvato, Data di richiesta, Data di scadenza e Stato.

Le proprie richieste di fondi in sospeso solo quelle con stato Preapprovazione inviata.

Per espandere l'elenco di fondi modificati di recente, fare clic su Mostra elenco completo.

### Visualizzazione di attività aperte per richieste di fondi

Le attività aperte per richieste di fondi sono visualizzabili nella sezione Richiesta di fondi - Apri attività, che contiene le seguenti informazioni: Data di scadenza, Priorità, Attività, Oggetto e Richiesta di fondi.

Queste informazioni forniscono l'elenco delle attività aperte collegate alle proprie richieste di fondi. Il campo Priorità indica la priorità dei task specificata dall'utente o dal responsabile, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso. La priorità dei task è indicata da frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda modifica i valori di visualizzazione predefiniti per il campo Priorità (ad esempio, dal valore predefinito di *1-Alto* a un valore di *Massimo*), Oracle CRM On Demand non visualizza frecce nel campo Priorità per gli elenchi di task a meno che l'amministratore non utilizzi i seguenti modelli: *1-etichetta*, *2-etichetta* o *3-etichetta*, dove *etichetta* corrisponde al nome che l'amministratore assegna alla priorità del task. In questo caso, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per *1-etichetta*, nessuna freccia per *2-etichetta*, una freccia rivolta verso il basso per *3-etichetta* e nessuna freccia per tutti gli altri valori di visualizzazione. Ad esempio, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per un valore di *1-Il mio massimo*, ma non visualizza frecce per un valore di *Il mio massimo*. Oracle CRM On Demand non visualizza frecce per alcun valore personalizzato che l'amministratore dell'azienda aggiunge all'elenco di selezione per il campo Priorità. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori predefiniti per gli elenchi di selezione, quali il campo Priorità, vedere Modifica dei valori degli elenchi di selezione (vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) a pagina 1323).

Per espandere l'elenco di richieste di fondi modificate di recente, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla Home page fondi

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Fondi alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Richieste fondi in sospeso
- Una o più sezioni di report (l'amministratore aziendale può rendere disponibili le sezioni dei report nella home page Fondi)

#### Per aggiungere sezioni alla home page Fondi

- 1 Nella home page Fondi, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Fondi, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai fondi.

- [Fondi \(a pagina 506\)](#)
- [Gestione dei fondi \(a pagina 509\)](#)



- [Campi fondo \(a pagina 515\)](#)

## Gestione dei fondi

Per gestire i fondi, effettuare i task riportati di seguito.

- [Aggiunta di partecipanti al fondo \(a pagina 509\)](#)
- [Aggiunta di crediti ai fondi \(a pagina 510\)](#)
- [Richieste di elaborazione per i fondi \(a pagina 510\)](#)
- [Elaborazione delle richieste \(a pagina 513\)](#)
- [Applicazione di debiti ai fondi \(a pagina 514\)](#)
- [Analisi dell'attività dei fondi \(a pagina 515\)](#)

**NOTA:** la funzione di gestione dei fondi non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

**NOTA:** è possibile aggiornare un record di fondo se si è proprietari del record. I partecipanti al fondo possono creare e aggiornare le richieste di fondi.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Trasferimento della proprietà dei record \(a pagina 151\)](#)
- [Aggiunta di note \(a pagina 163\)](#)
- [Come allegare file e URL ai record \(a pagina 169\)](#)
- [Eliminazione e ripristino dei record \(a pagina 180\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)
- [Personalizzazione dello storico modifiche \(a pagina 1372\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni e argomenti relativi ai fondi.

- [Utilizzo della Home page fondi \(a pagina 506\)](#)
- [Campi fondo \(a pagina 515\)](#)
- [Analytics \(a pagina 837\)](#)
- [Come tenere traccia degli asset \(a pagina 295\)](#)

## Aggiunta di partecipanti al fondo

Quando si crea un record di fondo, se ne diventa il proprietario predefinito. In seguito si potrebbe scegliere di aggiungere altri partecipanti al fondo. In seguito si potrebbe scegliere di aggiungere altri partecipanti al fondo, in modo che queste persone possano visualizzare il record del fondo.

**Procedure preliminari.** Per poter essere visualizzati nell'elenco dei partecipanti idonei al fondo, gli utenti devono essere impostati come utenti attivi di Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

**Per aggiungere un partecipante al fondo**

- 1 Selezionare il fondo.  
Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Partecipanti al fondo, quindi fare clic su Aggiungi partecipante.  
**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere al layout la sezione Partecipanti al fondo. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio \(a pagina 795\)](#).
- 3 Nella pagina Aggiungi partecipante al fondo, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare l'utente.  
L'elenco degli utenti contiene tutte le persone che utilizzano Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Salvare il record.

**Aggiunta di crediti ai fondi**

Per rendere disponibili i fondi, occorre aggiungere crediti al fondo stesso.

**Per aggiungere crediti a un fondo**

- 1 Selezionare il fondo.  
Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Crediti del fondo, quindi fare clic su Nuovo nella barra del titolo.  
**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Crediti del fondo al layout. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio \(a pagina 795\)](#).
- 3 Immettere le informazioni come descritto nella tabella riportata di seguito, quindi salvare il record.

| Campo            | Descrizione                                                                                                                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fondo            | Il nome del fondo, impostato sul fondo corrente per impostazione predefinita. (Sola visualizzazione).                                                             |
| Nome credito     | Il nome di questo record di credito. Questo campo può avere una lunghezza massima di 30 caratteri. (Campo obbligatorio).                                          |
| Importo          | L'importo del credito che si sta applicando al fondo, ad esempio \$ 500.                                                                                          |
| Descrizione      | La descrizione di questo credito di fondi.                                                                                                                        |
| Data di scadenza | La data oltre la quale il credito non sarà più valido (MM/GG/AAAA). La data viene fornita a scopo informativo. Per selezionare la data, usare l'icona calendario. |

**Richieste di elaborazione per i fondi**

Se si intende iniziare a utilizzare parte dell'importo del fondo, occorre creare una richiesta di fondi e inviarla al responsabile del fondo per l'approvazione. Per tenere traccia della fase in cui si trova la richiesta di fondi, l'utente e il responsabile possono aggiornare il campo Stato.

**Per inviare una richiesta di preapprovazione**

- 1 Selezionare il fondo.  
Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Richieste di fondi e fare clic su Nuovo.  
**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Richieste di fondi al layout. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettagli \(vedere Modifica del layout della pagina Dettaglio a pagina 795\)](#).
- 3 Nella pagina Modifica richiesta di fondi, immettere le informazioni necessarie.  
Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per le richieste di fondi.  
L'amministratore può aggiungere, rinominare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

| Campo                                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave sulla richiesta di fondi</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ID richiesta*                                       | L'identificatore per la richiesta di fondi. Oracle CRM On Demand genera l'ID richiesta. (Campo obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nome richiesta fondo                                | Il nome della richiesta di fondi. Limite di 50 caratteri. (Campo obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tipo                                                | <p>Indica il tipo di fondo. Si tratta di un campo personalizzabile, modificabile dall'amministratore dell'azienda. (Campo obbligatorio).</p> <p>Vengono forniti i due tipi di fondi riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (Market Development Funds, fondi di sviluppo del mercato).</b><br/>Questi fondi sono utilizzati dal reparto vendite o marketing dell'azienda per consentire a un partner, un rivenditore o un distributore di vendere o immettere sul mercato i prodotti della propria azienda.</li> <li>■ <b>SPA (Special Pricing Authorization, autorizzazione prezzi speciali).</b><br/>Questi fondi sono utilizzati da un'azienda per supportare richieste prezzi speciali. Queste richieste prezzi speciali sono richieste di fondi inviate da un partner per ottenere un prezzo speciale su un prodotto o un gruppo di prodotti. Questo prezzo viene in genere richiesto in modo che il partner possa restare competitivo o acquisire uno specifico margine sulla concorrenza.</li> </ul> |
| Fondo                                               | Il nome del fondo collegato. (Campo obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Stato                                               | <p>Stato corrente della richiesta di fondi. Campo obbligatorio. (Campo obbligatorio).</p> <p>Di seguito sono elencate le opzioni predefinite: Richiesta approvata, Richiesta negata, Richiesta inviata, In corso, Preapprovazione negata, Preapprovazione inviata o Preapprovato.</p> <p>I partecipanti al fondo possono modificare lo stato nei seguenti valori: In corso, Preapprovazione inviata o Richiesta inviata.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Data di scadenza                                    | La data entro la quale è necessario che la richiesta di fondi venga approvata. (Campo obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Campo                                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opportunità                                      | Opportunità a cui è correlato il fondo.                                                                                                                                                                                             |
| Account opportunità                              | Cliente a cui appartiene l'opportunità correlata.                                                                                                                                                                                   |
| Campagna                                         | Da utilizzare per collegare una campagna a un fondo.                                                                                                                                                                                |
| Finalità di marketing                            | Le opzioni predefinite sono Incentivo partner, Marketing in partecipazione, Posizionamento competitivo, Lancio nuovo prodotto o Mantenimento cliente.                                                                               |
| Regione                                          | Le opzioni predefinite sono Africa, Asia/Pacifico, Europa, America latina, Medio oriente, Nessuno, America del nord, Nord Europa, Altro, America del sud, Sud Europa o Mondiale.                                                    |
| Categoria                                        | Le opzioni predefinite sono Pubblicità, Attività attinente alle marche, Evento clienti, Posta ordinaria, Espositori, Evento esecutivo, Pubblicità congiunta, Altro, Promozione, Campioni, Seminario, Incentivo, Fiera o Formazione. |
| Programma partner                                | Il programma del partner per cui è stata effettuata la richiesta di fondi.                                                                                                                                                          |
| <b>Informazioni dettaglio richiesta di fondi</b> |                                                                                                                                                                                                                                     |
| Richiesta preapprov.                             | Importo dei fondi necessari per eseguire i task previsti.                                                                                                                                                                           |
| Concesso                                         | Questo campo viene utilizzato dal responsabile del fondo e contiene l'importo concesso al partecipante, basato sull'importo richiesto nel campo Richiesta preapprov..                                                               |
| Importo richiesta                                | Una volta completato il task, il partecipante deve utilizzare questo campo per richiedere l'importo speso.                                                                                                                          |
| Approvato                                        | Questo campo viene utilizzato dal responsabile del fondo e contiene l'importo approvato in base all'importo richiesto.                                                                                                              |
| Data di richiesta                                | Il valore predefinito è la data corrente.                                                                                                                                                                                           |
| Data preapprovazione                             | Questo campo viene utilizzato dal responsabile del fondo e contiene la data in cui è stato approvato l'importo della richiesta di fondi.                                                                                            |
| Data della decisione sulla richiesta             | Questo campo viene utilizzato dal responsabile del fondo e contiene la data in cui è stato approvato l'importo richiesto.                                                                                                           |
| Data di inizio                                   | Inizio del periodo per il quale il proprietario della marca ha approvato la richiesta di fondi.                                                                                                                                     |
| Data di fine                                     | Fine del periodo per il quale il proprietario della marca ha approvato la richiesta di fondi. Dopo questa data, la richiesta di fondi non è più valida.                                                                             |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valuta richiesta di fondi      | Indica la valuta in cui è stato richiesto il fondo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Proprietario                   | In generale, il proprietario può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.<br><br>Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili nelle pagine Analytics. |
| Modificato                     | Il nome della persona che crea o aggiorna il record, seguito dalla data e dall'ora di creazione o aggiornamento del record. Generato dal sistema.                                                                                                                                                                                                  |
| Account proprietario           | Cliente partner per il quale il proprietario lavora. Pertanto, se il proprietario è un partner, il proprietario del conto viene compilato con il nome del cliente partner a cui il partner appartiene.                                                                                                                                             |
| Responsabile canale            | Il responsabile di canale ha il compito di gestire la relazione tra i partner e la società del proprietario della marca. I responsabili di canale fungono da contatto principale per il partner.                                                                                                                                                   |
| Descrizione                    | Questo campo ha un limite di 250 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

1 Nel campo Stato selezionare Preapprovazione inviata.

2 Salvare il record.

Il record della richiesta di fondi compare nella sezione Richieste fondi in sospeso all'interno della home page dei fondi del responsabile.

### **Per preapprovare una richiesta di fondi**

1 Nella home page Fondi, selezionare la richiesta di fondi dalla sezione Richieste fondi in sospeso.

2 Dalla pagina Dettaglio richiesta di fondi, fare clic sul pulsante Modifica.

3 Nella pagina Modifica richiesta di fondi, effettuare le seguenti operazioni.

a Immettere la data appropriata nel campo Data preapprovazione.

b Immettere l'importo approvato nel campo Concesso.

c Aggiornare il campo Stato in Preapprovato.

4 Salvare il record.

### **Elaborazione delle richieste**

Una volta che il responsabile dei fondi ha approvato la richiesta e l'utente ha completato il task per il quale si erano richiesti i fondi, è possibile inoltrare un sinistro. Una volta inviato, il responsabile potrà controllarlo e approvarlo.

### **Per inviare un sinistro**

- 1 Selezionare una richiesta di fondi da un elenco di richieste di fondi per il quale si desidera inviare una richiesta o selezionare una richiesta di fondo preapprovato (dalla sezione Richieste fondi in sospeso nella Home page fondi).

Per istruzioni sulla selezione delle richieste di fondi, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Dalla pagina Dettaglio richiesta di fondi, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica richiesta di fondi, effettuare le seguenti operazioni.
  - a Immettere l'importo da rimborsare nel campo Importo sinistro.
  - b Selezionare Richiesta inviata dal campo Stato.
  - c Immettere la data appropriata nel campo Data di scadenza.
- 4 Salvare il record.

#### ***Per approvare il sinistro***

- 1 Selezionare la richiesta di fondi, elencata nella sezione Richieste di fondi in sospeso nella home page dei fondi, per la quale si desidera approvare un sinistro.

Per istruzioni sulla selezione delle richieste di fondi, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio richiesta di fondi, controllare l'importo da rimborsare nel campo Importo sinistro, quindi fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica richiesta di fondi, effettuare le seguenti operazioni.
  - a Immettere l'importo da approvare nel campo Approvato.
  - b Immettere la data nel campo Data della decisione sulla richiesta.
  - c Selezionare Richiesta approvata dal campo Stato.

**NOTA:** per approvare fondi, è necessario disporre del Limite di approvazione del fondo impostato su un valore sufficiente nel record dell'utente. Contattare l'amministratore dell'azienda se la casella di controllo Consenti saldo negativo è selezionata. Oracle CRM On Demand consente inoltre di approvare una richiesta di fondi che comporta un bilancio di fondi negativo solo se, nella pagina Dettagli del fondo, la casella di controllo Consenti saldo negativo è selezionata.

- 4 Salvare il record.

Quando un sinistro viene approvato, compare nella sezione Debiti del fondo del record.

**NOTA:** una volta approvato il sinistro, non sarà più possibile modificare la richiesta di fondi.

#### **Applicazione di debiti ai fondi**

Per dedurre un importo dal fondo, creare un record di debito.

#### ***Per applicare un debito a un fondo***

- 1 Selezionare il fondo.

Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Debiti del fondo, quindi fare clic su Nuovo nella barra del titolo per creare una voce di debito.
- 3 Nella pagina Modifica debiti del fondo, immettere le informazioni necessarie.

Il nome della richiesta di fondi può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.

## Analisi dell'attività dei fondi

È possibile rivedere l'attività del fondo per i record che si gestiscono o, nel caso si ricopra il ruolo di responsabile dei fondi di un'azienda, per tutti i fondi e le richieste di fondi dell'azienda. In questo modo è possibile controllare e tenere traccia delle attività dei fondi.

### Per analizzare l'attività di un fondo

- 1 Selezionare il fondo.

Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Storico modifiche.

L'elenco riporta le varie attività del fondo, tra cui transazioni, date e persone coinvolte.

**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Storico modifiche al layout. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettagli \(vedere Modifica del layout della pagina Dettaglio a pagina 795\)](#).

## Campi fondo

Utilizzare la pagina Modifica fondo per aggiungere un fondo o aggiornare i dettagli relativi a un fondo esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un fondo.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave fondo</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ID fondo                         | L'identificatore del fondo. Generato dal sistema. (Campo obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Nome fondo                       | Il nome del fondo. Limite di 50 caratteri. (Campo obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Data di inizio fine              | Il periodo di validità del fondo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Stato                            | Le opzioni predefinite sono Attivo, Chiuso, In corso o Sospeso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Tipo                             | Indica il tipo di fondo. Le opzioni per il tipo di fondo sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (Market Development Funds, fondi di sviluppo del mercato).</b> Si tratta di fondi monetari assegnati dal reparto vendite o marketing di un produttore per aiutare un partner, un rivenditore o un distributore nella vendita dei propri prodotti o nella commercializzazione del marchio del produttore.</li> <li>■ <b>SPA (Special Pricing Authorization, autorizzazione prezzi speciali).</b> Consente ai partner di richiedere un prezzo speciale per un prodotto o un gruppo di prodotti in fase di vendita.</li> </ul> |
| Partner                          | I clienti, per comparire in questo elenco di selezione, devono avere il campo Partner selezionato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consenti saldo negativo        | La selezione di questa casella di controllo consente l'approvazione di un fondo che comporta un saldo negativo. Ad esempio, se il saldo del fondo è \$500, è possibile approvare una richiesta di fondi di \$600. Se il revisore del fondo tenta di approvare la stessa richiesta di fondi di \$600 e questa casella di controllo non è selezionata, Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio con il quale informa che i saldi negativi non sono consentiti. (Campo obbligatorio).<br><br>Questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita. |
| Importo di destinazione        | L'importo totale, in dollari, desiderato per il fondo. (Campo obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Crediti totali                 | Campo di sola lettura. Indica la somma di tutti i crediti di fondi creati nella sezione Crediti del fondo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Debiti totali                  | Campo di sola lettura. Indica la somma di tutti i debiti di fondi creati nella sezione Debiti del fondo. Quando un sinistro relativo al fondo viene approvato, un record di debito viene creato automaticamente nella sezione Debiti del fondo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Saldo                          | Campo di sola lettura. Il valore è (Crediti totali - Debiti totali).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Totale preapprovato            | Campo di sola lettura. Indica la somma di tutte le richieste approvate per un determinato fondo. Quando il responsabile dei fondi approva una richiesta, il valore viene indicato in questo campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Saldo dopo preapprov.          | Campo di sola lettura. Il valore è (Crediti totali - Totale preapprovato).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Valuta del fondo               | La valuta del fondo, ad esempio dollari statunitensi o euro. Utilizzare l'icona del selettore Valuta per scegliere la valuta del fondo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Proprietario                   | Il proprietario del record di fondo.<br><br>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.<br><br>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili nelle pagine Analytics.                                                                                 |
| Descrizione                    | Limite di 250 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai fondi.

- [Fondi \(a pagina 506\)](#)
- [Utilizzo della Home page fondi \(a pagina 506\)](#)
- [Gestione dei fondi \(a pagina 509\)](#)



## Corsi

Per *corso* si intende un programma didattico strutturato offerto con l'intento principale di fornire nuove competenze alle persone interessate. Molte aziende, soprattutto quelle che gestiscono prodotti o servizi complessi, richiedono che i partner e il personale di vendita siano adeguatamente preparati per la vendita dei prodotti. I corsi diventano quindi un meccanismo per la diffusione della conoscenza e delle informazioni sui prodotti e i servizi erogati da un'azienda. In genere i corsi vertono su un prodotto o una famiglia di prodotti specifica. A volte possono riguardare concetti e principi più generali. I corsi possono essere teorici o pratici (ad esempio con esercitazioni pratiche in laboratorio) oppure misti.

In Oracle CRM On Demand è possibile associare un corso a un prodotto o a un insieme di prodotti specifico. Un corso può essere associato anche a una sola categoria di prodotti, a più categorie di prodotti oppure non essere associato affatto. La configurazione standard di Oracle CRM On Demand consente inoltre di acquisire numerosi attributi di base di un corso, quali la durata, la tariffa, le date di inizio e fine, le dipendenze da altri corsi e così via.

I corsi possono essere offerti dall'azienda, affidati a fornitori di servizi di formazione esterni oppure erogati secondo modalità che prevedono entrambe le soluzioni. Oracle CRM On Demand consente di definire l'elenco dei fornitori di terze parti che offrono i corsi e di pubblicare l'elenco per i partner. Dopo la pubblicazione, i dipendenti partner possono procedere all'iscrizione dei contatti per il corso.

### Utilizzo della home page Corso

La home page Corso è il punto di partenza per la gestione dei corsi.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Corso. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio *Personalizza home page*, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

#### Creazione di un corso

È possibile creare un corso facendo clic sul pulsante *Nuovo* nella sezione *Corsi modificati di recente*. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei corsi, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi corso \(a pagina 522\)](#).

#### Utilizzo degli elenchi corso

Nella sezione *Elenchi corso* vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i corsi.

| Elenco corsi                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i corsi               | Elenca tutti i corsi visualizzabili indipendentemente dal proprietario.                                                                                                                                                                              |
| Corsi creati di recente     | Tutti i corsi creati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il corso creato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.         |
| Corsi modificati di recente | Tutti i corsi modificati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il corso modificato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco. |

| Elenco corsi                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Corsi introdotti di recente        | Tutti i corsi diventati disponibili negli ultimi 90 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il corso introdotto più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.         |
| Ritiro da corsi                    | Tutti i corsi pianificati per il ritiro nei 90 giorni successivi per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il corso che sta per essere ritirato venga visualizzato per primo nell'elenco. |
| I miei corsi                       | Tutti i corsi di cui si è proprietari.                                                                                                                                                                                                                                  |
| I miei corsi creati di recente     | Tutti i corsi creati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.                                                                                                                                                                                                    |
| I miei corsi modificati di recente | Tutti i corsi aggiornati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.                                                                                                                                                                                                |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei corsi modificati di recente

La sezione Corsi modificati di recente mostra i corsi modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Corso

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Corso.

- Tutti i corsi
- Corsi creati di recente
- Corsi modificati di recente
- Corsi introdotti di recente
- Ritiro da corsi
- I miei corsi
- I miei corsi creati di recente
- I miei corsi modificati di recente

### Per aggiungere sezioni alla home page Corso

- 1 Nella home page Corso fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Corso fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione dei corsi

Per gestire i corsi, eseguire i task riportati di seguito.

- [Associazione delle certificazioni a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni \(a pagina 537\)](#)
- [Associazione dei corsi a esami e certificazioni \(a pagina 520\)](#)
- [Come correlare i corsi ad altri corsi \(a pagina 520\)](#)
- [Come rendere i corsi visibili per i partner \(a pagina 520\)](#)
- [Iscrizione ai corsi \(a pagina 521\)](#)
- [Aggiornamento del record di iscrizione al corso \(a pagina 521\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Aggiunta di note \(a pagina 163\)](#)
- [Utilizzo degli allegati \(a pagina 167\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Associazione dei corsi a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni

È possibile associare i corsi a uno o più prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Se il corso riguarda un solo prodotto o una sola categoria di prodotti, selezionare rispettivamente il valore appropriato nel campo Prodotto principale o Categoria prodotto principale. Se invece il corso è applicabile a una soluzione, a più prodotti o a più categorie di prodotti, attenersi alla procedura riportata di seguito.

### Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti corso, Categorie di prodotti corso o Soluzioni corso. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### *Per associare i corsi a prodotti, categorie di prodotti o soluzioni*

- 1 Nella sezione Prodotti corso, Categorie prodotti corso o Soluzioni corso della pagina di dettaglio di Corso, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il prodotto o la categoria di prodotti e fare clic su Salva.
- 3 Ripetere i passi precedenti il numero di volte necessario per definire tutte le relazioni.

**NOTA:** attenersi alla procedura precedente per correlare un corso alle soluzioni, indipendentemente dal fatto che il corso debba essere correlato a una o più soluzioni.

## **Associazione dei corsi a esami e certificazioni**

In genere un corso termina con uno o più esami. Quando si supera un esame o una serie di esami si ottiene un certificato. È possibile associare un corso agli esami, alle certificazioni o a entrambi tali elementi.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Esami corso o Corsi certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per associare i corsi a esami e certificazioni***

- 1 Nella sezione Esami corso o Corsi certificazione della pagina di dettaglio di Corso, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare l'esame o la certificazione.
- 3 Fare clic su Salva.
- 4 Ripetere la procedura per aggiungere ulteriori relazioni di esame o certificato.

## **Come correlare i corsi ad altri corsi**

In Oracle CRM On Demand è possibile correlare un corso ad altri corsi. Un corso può costituire il prerequisito per un corso, il follow-up per un altro e l'elemento sostitutivo per un altro corso eventualmente ritirato.

Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di contribuire alla visualizzazione olistica di tutti i corsi disponibili e delle relative interdipendenze per i partner. Durante l'iscrizione di un contatto a un corso, Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di relazione specificati in questa sezione. Ne consegue, ad esempio, che l'aver completato l'iscrizione a un corso A può essere definito come prerequisito per ottenere l'iscrizione al corso B. Tale prerequisito non viene tuttavia applicato da Oracle CRM On Demand e consente al contatto di iscriversi al corso B anche se non è mai stato iscritto al corso A.

**NOTA:** per garantire che un corso non possa essere correlato a se stesso, il campo Corso correlato non può essere uguale al corso della pagina padre.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Corsi correlati. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per correlare un corso a un altro corso***

- 1 Nella pagina di elenco di Corso, fare clic sul nome del corso da correlare a un altro corso.
- 2 Nella sezione Corsi correlati della pagina di dettaglio di Corso, fare clic su Aggiungi.
- 3 Nella pagina Modifica della sezione Corsi correlati selezionare il corso correlato e il tipo di relazione,. Quindi fare clic su Salva.

## **Come rendere i corsi visibili per i partner**

I corsi non sono visibili in modo automatico per i partner. È possibile rendere visibile un corso mediante l'aggiunta di dipendenti partner a un team e l'associazione del team al record del corso.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Team corso. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

**Per rendere i corsi visibili per i partner**

- 1 Nella sezione Team corso della pagina di dettaglio di Corso fare clic su Aggiungi utenti.
- 2 Nella pagina Modifica della sezione Team corso specificare il nome utente, il ruolo team e l'accesso record per ogni dipendente partner per il quale si desidera rendere visibile il corso.

**NOTA:** Oracle consiglia di concedere l'accesso di sola lettura ai membri del team di dipendenti partner.

- 3 Fare clic su Salva.

**Iscrizione ai corsi**

È possibile usare Oracle CRM On Demand per iscriversi a un corso e migliorare le proprie conoscenze e capacità per un prodotto o un insieme di prodotti specifico.

**Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Iscrizioni al corso. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

**Per iscriversi a un corso**

- 1 Nella pagina di elenco di Corso, fare clic sul nome del corso a cui si desidera iscriversi.
- 2 Nella sezione Iscrizioni al corso della pagina di dettaglio di Corso, fare clic su Iscriviti.
- 3 Nella pagina Modifica della sezione Iscrizioni al corso selezionare il corso e il candidato da iscrivere. Quindi fare clic su Salva.

**NOTA:** soggetto a determinati vincoli, Oracle CRM On Demand supporta più iscrizioni da parte dello stesso contatto allo stesso corso. Un contatto può desiderare iscriversi più volte allo stesso corso per svariati motivi, ad esempio per completare un'iscrizione incompleta, per un aggiornamento e così via. Oracle CRM On Demand consente a un contatto di ripetere la procedura di iscrizione allo stesso corso a condizione che le date di iscrizione o il proprietario del record siano differenti.

**Aggiornamento del record di iscrizione al corso**

Solo gli utenti con i diritti di accesso appropriati possono aggiornare il record di iscrizione al corso. Per impostazione predefinita, solo i ruoli proprietario della marca, quale Responsabile canale, possono aggiornare il campo Stato del record di iscrizione. I ruoli proprietario della marca e i ruoli partner possono aggiornare tutti gli altri campi.

Se necessario, l'amministratore dell'azienda può modificare le impostazioni predefinite dei diritti di accesso.

**Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Iscrizioni al corso. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

**Per aggiornare il record di iscrizione a un corso, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Nella sezione Iscrizioni al corso della pagina di dettaglio di Corso fare clic sul collegamento Modifica per il record di iscrizione da modificare.
- 2 Modificare i campi nel modo appropriato.
- 3 Fare clic su Salva.

**NOTA:** i valori consentiti predefiniti per il campo Stato iscrizione sono Iscritto, Completato e Non completato. L'elenco di valori è tuttavia configurabile e può essere modificato in modo da soddisfare requisiti aziendali specifici.

## Campi corso

Utilizzare la pagina Modifica corso per aggiungere un nuovo corso oppure aggiornare i dettagli di un corso esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un corso.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i corsi anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Corso. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sezione informazioni chiave</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Nome                               | Il nome del corso. Si tratta di un campo che distingue tra maiuscole e minuscole, pertanto è necessario attenersi alle convenzioni di denominazione impostate nell'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via per evitare corsi duplicati. Questo campo è obbligatorio.                                                                   |
| Tipo                               | Il tipo di corso che si desidera usare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Stato                              | Lo stato del corso, ovvero Pianificato o Disponibile. Poiché l'amministratore può modificare i valori di stato possibili, l'insieme di valori visualizzato potrebbe risultare diverso da quello indicato qui. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                                    |
| Disponibile dal                    | La data di introduzione del corso. Questo campo è utile se si prevede di introdurre un corso entro pochi mesi e si desidera che la community partner ne sia informata prima dell'introduzione. Se specificato, questo campo consente di decidere se il corso verrà visualizzato o meno nell'elenco Corsi introdotti di recente nella home page.               |
| ID corso                           | L'identificativo interno del corso. In genere si tratta di un identificativo univoco all'interno dell'azienda, tuttavia Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.                                                                                                                                                                                         |
| Categoria prodotto principale      | Il nome della categoria di prodotto principale su cui verte il corso. Usare questo campo soltanto se il corso riguarda una sola categoria di prodotto. Se il corso è appropriato per numerose categorie di prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Categorie prodotti corso.                                               |
| Prodotto principale                | Il prodotto principale su cui verte il corso. Se l'esame riguarda più prodotti, usare l'elemento correlato Prodotto per acquisire l'elenco dei prodotti. Usare questo campo soltanto se il corso riguarda un solo prodotto. Se il corso è appropriato per numerosi prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Prodotti corso. |

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibile fino al                  | La data oltre la quale il corso non verrà più proposto. Usare questo campo per informare la community partner della prossima indisponibilità del corso. Se specificato, questo campo consente di decidere se il corso verrà visualizzato o meno nell'elenco Ritiro da corsi nella home page.                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Sezione dettagli corso</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Durata (ore)                         | La durata del corso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Durata corso (giorni)                | La durata del corso in giorni calendario. I corsi con durata prolungata, in genere superiore a 8 ore, vengono proposti su più giorni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Formato                              | Indica il formato di erogazione del corso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Modalità                             | Indica la modalità di erogazione del corso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ID univoco esterno                   | L'identificativo univoco del corso in un sistema esterno. È richiesto quando si importano i dati da un sistema esterno ed è necessario sapere se un corso in arrivo è stato importato in precedenza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Sito Web                             | L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul corso. Il campo Sito Web è utile quando le informazioni sui corsi vengono memorizzate e gestite in un'applicazione diversa da Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Valuta                               | La valuta usata per la tariffa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tariffa corso                        | La tariffa applicata per poter assistere al corso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Opzioni di pagamento                 | Il metodo usato per pagare la tariffa del corso, ad esempio carta di credito o assegno. Si tratta di un campo a valore singolo. Il metodo usato per pagare la tariffa del corso, ad esempio carta di credito o assegno. Poiché si tratta di un campo a valore singolo, se sono consentite più opzioni di pagamento, definirle come valore nell'elenco a discesa, ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via. Ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via. |
| <b>Sezione informazioni contatto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Contatto                             | Il punto di contatto principale per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto esiste già come contatto in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Contatto: Nome                       | Il nome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Contatto: Cognome                    | Il cognome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatto: Azienda              | L'azienda del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Contatto: E-mail               | L'indirizzo e-mail del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nome                           | Il nome del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Cognome                        | Il cognome del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Azienda                        | L'azienda del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| E-mail                         | L'indirizzo e-mail del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Telefono                       | Il numero di telefono del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Proprietario                   | <p>Il proprietario del record di corso.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |
| Descrizione                    | Informazioni aggiuntive sul corso. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Campi iscrizione al corso

Utilizzare la pagina Iscrizione a corso per iscriversi a un corso. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per l'iscrizione a un corso.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.



| Campo                                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave iscrizione</b> |                                                                                                                                                                                                             |
| Corso                                 | Il nome del corso. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                                                                             |
| Obiettivo                             | L'eventuale obiettivo per l'iscrizione al corso.                                                                                                                                                            |
| Data iscrizione                       | Assume in modo automatico la data corrente del sistema durante la fase di creazione e può essere modificato durante e dopo la fase di creazione. Può essere modificato durante e dopo la fase di creazione. |
| Stato iscrizione                      | Lo stato corrente dell'iscrizione al corso. In base alla preconfigurazione, durante la fase di creazione viene impostato in modo automatico il valore Iscritto.                                             |
| Candidato                             | Il nome del candidato che assisterà al corso. Deve trattarsi di un contatto già definito in Oracle CRM On Demand. Questo campo è obbligatorio.                                                              |
| Numero iscrizione                     | In genere i numeri di iscrizione sono univoci, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.                                                                                                             |
| Data completamento                    | La data in cui il candidato ha completato il corso.                                                                                                                                                         |
| Partner corso                         | L'azienda partner con cui il candidato si sta iscrivendo per il corso specifico.                                                                                                                            |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>        |                                                                                                                                                                                                             |
| Proprietario                          | Il proprietario corrente dell'iscrizione al corso.                                                                                                                                                          |
| Descrizione                           | Informazioni aggiuntive sull'iscrizione al corso. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.                                                                                                 |

## Esami

L'*esame* consente di valutare le competenze di una persona in un settore o insieme di settori specifico. Di solito gli esami costituiscono il passo logico a cui viene sottoposta una persona dopo il completamento di un corso. In genere il corso termina con un esame o una serie di esami. La persona deve registrarsi e sostenere gli esami alla fine del corso. Numerose aziende ritengono che un corso sia stato completato in modo corretto solo se tutti gli esami previsti sono stati superati con il punteggio minimo sufficiente.

Come i corsi, anche gli esami possono essere associati a un prodotto o gruppo di prodotti nonché a una o più categorie di prodotti. In Oracle CRM On Demand è possibile definire un esame come specifico di un prodotto, di un insieme di prodotti o di più categorie di prodotti particolari. È inoltre possibile associare un esame a uno o più corsi in modo che la progressione logica da corso a esame possa essere acquisita in modo accurato.

Poiché gli esami vengono in genere amministrati e gestiti da fornitori di servizi di test autorizzati e non dalle aziende, Oracle CRM On Demand consente di definire l'elenco di tali fornitori esterni per un esame specifico. È possibile usare Oracle CRM On Demand per registrare tutti i contatti sollecitati per un esame.

## Utilizzo della home page Esame

La home page Esame è il punto di partenza per la gestione degli esami.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Esame. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un esame

È possibile creare un esame facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Esami modificati di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione degli esami, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi esame \(a pagina 530\)](#).

### Utilizzo degli elenchi esame

Nella sezione Elenchi esame vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per gli esami.

| Elenco esami                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti gli esami                | Elenca tutti gli esami visualizzabili indipendentemente dal proprietario.                                                                                                                                                                                                |
| Esami creati di recente        | Tutti gli esami creati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che l'esame creato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.                            |
| Esami modificati di recente    | Tutte gli esami modificati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che l'esame modificato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.                    |
| Esami introdotti di recente    | Tutti gli esami diventati disponibili negli ultimi 90 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che l'esame introdotto più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.         |
| Ritiro da esami                | Tutti gli esami pianificati per il ritiro nei 90 giorni successivi per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che l'esame che sta per essere ritirato venga visualizzato per primo nell'elenco. |
| I miei esami                   | Tutti gli esami di cui si è proprietari.                                                                                                                                                                                                                                 |
| I miei esami creati di recente | Tutti gli esami creati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.                                                                                                                                                                                                   |

| Elenco esami                       | Descrizione                                                                |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| I miei esami modificati di recente | Tutti gli esami aggiornati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione degli esami modificati di recente

La sezione Esami modificati di recente mostra gli esami modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Esame

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Esame.

- Tutti gli esami
- Esami creati di recente
- Esami modificati di recente
- Esami introdotti di recente
- Ritiro da esami
- I miei esami
- I miei esami creati di recente
- I miei esami modificati di recente

### Per aggiungere sezioni alla home page Esame

- 1 Nella home page Esame fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Esame fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione degli esami

Per gestire gli esami, eseguire i task riportati di seguito.

- [Associazione degli esami a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni \(a pagina 528\)](#)
- [Associazione degli esami a corsi e certificazioni \(a pagina 528\)](#)
- [Come correlare gli esami ad altri esami \(a pagina 529\)](#)
- [Come rendere gli esami visibili per i partner \(a pagina 529\)](#)
- [Registrazione per gli esami \(a pagina 529\)](#)
- [Aggiornamento del record di registrazione a esame \(a pagina 530\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)

- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Aggiunta di note \(a pagina 163\)](#)
- [Utilizzo degli allegati \(a pagina 167\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## **Associazione degli esami a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni**

È possibile associare gli esami a uno o più prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Se l'esame riguarda un solo prodotto o una sola categoria di prodotti, selezionare rispettivamente il valore appropriato nel campo Prodotto principale o Categoria prodotto principale. Se invece l'esame è applicabile a una soluzione, a più prodotti o a più categorie di prodotti, attenersi alla procedura riportata di seguito.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti esame, Categorie di prodotti esame o Soluzioni esame. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per associare gli esami a prodotti, categorie di prodotti o soluzioni***

- 1 Nella sezione Prodotti esame, Categorie prodotti esame o Soluzioni esame della pagina di dettaglio di Esame, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il prodotto o la categoria di prodotti e fare clic su Salva.
- 3 Ripetere i passi precedenti il numero di volte necessario per definire tutte le relazioni.

**NOTA:** attenersi alla procedura precedente per correlare un esame alle soluzioni, indipendentemente dal fatto che l'esame debba essere correlato a una o più soluzioni.

## **Associazione degli esami a corsi e certificazioni**

In genere un esame o una serie di esami indica che un corso di certificazione è stato completato con esito positivo. Quando si sostiene un esame o una serie di esami con profitto, si supera il corso oppure si ottiene un certificato. È possibile associare un esame ai corsi, alle certificazioni o a entrambi tali elementi.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Esami corso o Esami certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per associare gli esami a corsi e certificazioni***

- 1 Nella sezione Esami corso o Esami certificazione della pagina di dettaglio di Esame, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il corso o la certificazione.
- 3 Fare clic su Salva.

- 4 Ripetere la procedura per aggiungere ulteriori relazioni di corso o certificato.

## Come correlare gli esami ad altri esami

In Oracle CRM On Demand è possibile correlare un esame ad altri esami. Un esame può costituire il prerequisito per un esame, il follow-up per un altro e l'elemento sostitutivo per un altro esame eventualmente ritirato.

Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di contribuire alla visualizzazione olistica di tutti gli esami disponibili e delle relative interdipendenze per i partner. Durante la registrazione di un contatto a un esame, Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di relazione specificati in questa sezione. Ne consegue, ad esempio, che l'aver superato un esame A può essere definito come prerequisito per la registrazione all'esame B. Tale prerequisito non viene tuttavia applicato da Oracle CRM On Demand e consente al contatto di registrarsi per l'esame B anche se non ha superato o si è mai registrato per l'esame A.

**NOTA:** per garantire che un esame non possa essere correlato a se stesso, il campo **Esame correlato** non può essere uguale all'esame della pagina padre.

### Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Esami correlati. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### Per correlare un esame a un altro esame

- 1 Nella pagina di elenco di Esame fare clic sul nome dell'esame da correlare a un altro esame.
- 2 Nella sezione Esami correlati della pagina di dettaglio di Esame, fare clic su Aggiungi.
- 3 Nella pagina Modifica della sezione Esami correlati selezionare l'esame correlato e il tipo di relazione.
- 4 Fare clic su Salva.

## Come rendere gli esami visibili per i partner

Gli esami non vengono resi visibili in modo automatico per i partner. È possibile rendere visibile un esame mediante l'aggiunta di dipendenti partner a un team e l'associazione del team al record dell'esame.

### Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Team esame. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### Per rendere gli esami visibili per i partner

- 1 Nella sezione Team esame della pagina Dettagli esame fare clic su Aggiungi utente.
- 2 Nella pagina Modifica della sezione Team esame specificare il nome utente, il ruolo team e l'accesso record per ogni dipendente partner per il quale si desidera rendere visibile l'esame.

**NOTA:** Oracle consiglia di concedere l'accesso di sola lettura ai membri del team di dipendenti partner.

- 3 Fare clic su Salva.

## Registrazione per gli esami

È possibile usare Oracle CRM On Demand per registrarsi per un esame e provare le proprie competenze per un prodotto o un insieme di prodotti specifico.

### Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Registrazioni a esame. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

#### ***Per effettuare la registrazione per un esame***

- 1 Nella pagina di elenco di Esame fare clic sul nome dell'esame al quale ci si desidera iscrivere.
- 2 Nella sezione Registrazioni a esame della pagina di dettaglio di Esame fare clic su Registra.
- 3 Nella pagina Modifica di Registrazione a esame selezionare l'esame e il candidato per il quale si desidera effettuare la registrazione.
- 4 Fare clic su Salva.

**NOTA:** soggetto a determinati vincoli, Oracle CRM On Demand supporta più registrazioni da parte dello stesso contatto per lo stesso esame. Un contatto può desiderare di effettuare più volte la registrazione per lo stesso esame per svariati motivi, ad esempio per migliorare un punteggio ottenuto in precedenza, per superare un esame non superato o anche per riattivare un punteggio scaduto. Oracle CRM On Demand consente a un contatto di ripetere la procedura di registrazione per lo stesso esame a condizione che le date di esame o il proprietario del record siano differenti.

#### **Aggiornamento del record di registrazione a esame**

Solo gli utenti con i diritti di accesso appropriati possono aggiornare il record di registrazione a esame. Per impostazione predefinita, solo i ruoli proprietario della marca, quale Responsabile canale, possono aggiornare il campo Stato del record di registrazione. I ruoli proprietario della marca e i ruoli partner possono aggiornare tutti gli altri campi.

Se necessario, l'amministratore dell'azienda può modificare le impostazioni predefinite dei diritti di accesso.

#### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Registrazioni a esame. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

#### ***Per aggiornare il record di registrazione a un esame, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Nella sezione Registrazione a esame della pagina Dettagli esame fare clic sul collegamento Modifica corrispondente al record di registrazione da modificare.
- 2 Modificare i campi nel modo appropriato.
- 3 Fare clic su Salva.

**NOTA:** i valori consentiti predefiniti per il campo Stato registrazione sono Registrato, Autorizzato e Non riuscito. L'elenco di valori è tuttavia configurabile e può essere modificato in modo da soddisfare requisiti aziendali specifici.

#### **Campi esame**

Utilizzare la pagina Modifica esame per aggiungere un nuovo esame oppure aggiornare i dettagli di un esame esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un esame.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare gli esami anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Esame. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sezione informazioni chiave</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nome                               | Il nome dell'esame. Si tratta di un campo che distingue tra maiuscole e minuscole, pertanto è necessario attenersi alle convenzioni di denominazione impostate nell'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via per evitare esami duplicati. Questo campo è obbligatorio.                                                               |
| Tipo                               | Il tipo di esame che si desidera usare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Stato                              | Lo stato dell'esame, ovvero Pianificato o Disponibile. Poiché l'amministratore può modificare i valori di stato possibili, l'insieme di valori visualizzato potrebbe risultare diverso da quello indicato qui. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                                |
| Disponibile dal                    | La data di introduzione dell'esame. Questo campo è utile se si prevede di introdurre un esame entro pochi mesi e si desidera che la community partner ne sia informata prima dell'introduzione. Se specificato, questo campo consente di decidere se l'esame verrà visualizzato o meno nell'elenco Esami introdotti di recente nella home page.            |
| ID esame                           | L'identificativo interno dell'esame. In genere si tratta di un identificativo univoco all'interno dell'azienda, tuttavia Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.                                                                                                                                                                                     |
| Categoria prodotto principale      | Il nome della categoria di prodotto principale su cui verte l'esame. Usare questo campo soltanto se l'esame riguarda una sola categoria di prodotto. Se l'esame è appropriato per numerose categorie di prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Categorie prodotti esame.                                               |
| Prodotto principale                | Il prodotto principale su cui verte l'esame. Se l'esame riguarda più prodotti, usare l'elemento correlato Prodotto per acquisire l'elenco dei prodotti. Usare questo campo soltanto se l'esame riguarda un solo prodotto. Se l'esame è appropriato per numerosi prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Prodotti esame. |
| Disponibile fino al                | La data oltre la quale l'esame non verrà più proposto. Usare questo campo per informare la community partner della prossima indisponibilità dell'esame. Se specificato, questo campo consente di decidere se l'esame verrà visualizzato o meno nell'elenco Ritiro da esami nella home page.                                                                |
| <b>Sezione Dettagli esame</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Numero di domande                  | Il numero totale di domande di cui è costituito l'esame.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tempo consentito (minuti)          | Il tempo totale a disposizione, in minuti, per sostenere l'esame.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Punteggio massimo                    | Il punteggio massimo possibile che è possibile ottenere all'esame.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Punteggio minimo sufficiente         | Il punteggio minimo che è necessario ottenere per superare l'esame.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Validità (mesi)                      | Il periodo di tempo di validità, in mesi, del punteggio ottenuto all'esame.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Sito Web                             | L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sull'esame. Il campo Sito Web è utile quando le informazioni sugli esami vengono memorizzate e gestite in un'applicazione diversa da Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Formato                              | Indica il formato di erogazione dell'esame.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Modalità                             | Indica la modalità di erogazione dell'esame.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Metodo di valutazione                | Il metodo di valutazione dell'esame.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Valuta                               | La valuta usata per la tariffa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tariffa esame                        | La tariffa applicata per sostenere l'esame.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Opzioni di pagamento                 | Il metodo usato per pagare la tariffa dell'esame, ad esempio Carta di credito o Assegno. Si tratta di un campo a valore singolo. Il metodo usato per pagare la tariffa del corso, ad esempio carta di credito o assegno. Poiché si tratta di un campo a valore singolo, se sono consentite più opzioni di pagamento, definirle come valore nell'elenco a discesa, ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via. Ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via. |
| <b>Sezione informazioni contatto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Contatto                             | Selezionare il punto di contatto principale per l'esame. Usare questo campo solo se il punto di contatto esiste già come contatto in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Contatto: Nome                       | Il nome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Contatto: Cognome                    | Il cognome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Contatto: Azienda                    | L'azienda del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatto: E-mail               | L'indirizzo e-mail del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Nome                           | Il nome del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Cognome                        | Il cognome del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Azienda                        | L'azienda del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| E-mail                         | L'indirizzo e-mail del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Telefono                       | Il numero di telefono del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Proprietario                   | Il proprietario del record di esame.<br><br>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a> . |
| Descrizione                    | Informazioni aggiuntive sull'esame. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Campi registrazione a esame

Utilizzare la pagina Registrazione a esame per effettuare la registrazione a un esame. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una registrazione a esame.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                    | Descrizione                                      |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave registrazione</b> |                                                  |
| Esame                                    | Il nome dell'esame. Questo campo è obbligatorio. |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo                      | L'eventuale obiettivo alla base della registrazione per l'esame.                                                                                                                                            |
| Data registrazione             | Assume in modo automatico la data corrente del sistema durante la fase di creazione e può essere modificato durante e dopo la fase di creazione. Può essere modificato durante e dopo la fase di creazione. |
| Stato registrazione            | Lo stato corrente della registrazione dell'esame.                                                                                                                                                           |
| Partner esame                  | L'azienda partner responsabile dell'amministrazione dell'esame specifico per il quale il candidato effettua la registrazione.                                                                               |
| Scadenza punteggio             | La data di scadenza del punteggio o della valutazione.                                                                                                                                                      |
| Candidato                      | Il nome del candidato che sosterrà l'esame. Deve trattarsi di un contatto già definito in Oracle CRM On Demand. Questo campo è obbligatorio.                                                                |
| Numero di registrazione        | In genere i numeri di registrazione sono univoci, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.                                                                                                          |
| Data completamento             | La data in cui il candidato ha sostenuto l'esame.                                                                                                                                                           |
| Punteggio ottenuto             | L'eventuale punteggio numerico ottenuto all'esame.                                                                                                                                                          |
| Valutazione ottenuta           | L'eventuale valutazione letterale ottenuta all'esame.                                                                                                                                                       |
| Data esame                     | La data in cui l'esame viene sostenuto.                                                                                                                                                                     |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                             |
| Proprietario                   | Il proprietario corrente della registrazione dell'esame.                                                                                                                                                    |
| Descrizione                    | Informazioni aggiuntive sulla registrazione per l'esame. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.                                                                                          |

## Certificazione

Per *certificazione* si intende la prova della competenza di una persona in determinati settori. Se l'esame consente di valutare la competenza della persona, la certificazione conferma che la persona è competente. In genere le certificazioni vengono concesse alle persone che hanno superato uno o più esami. Possono essere pertanto considerate come progressione logica dei corsi e degli esami.

Le certificazioni non sono obbligatorie, ma in genere hanno una data di scadenza. Ciò significa che la persona che detiene un certificato può sostenere di essere certificata solo per un periodo di tempo ben definito, trascorso il quale sarà necessario presentare una nuova richiesta. L'impostazione della data di scadenza è dovuta al fatto che l'azienda che assegna le certificazioni prevede che la competenza o la tecnologia per la quale viene concesso il certificato possa evolvere o al contrario diventare obsoleta.

A differenza dei corsi e degli esami, che possono essere associati o meno a più prodotti, una certificazione viene quasi sempre concessa per un prodotto o un insieme di prodotti specifico. Oracle CRM On Demand supporta

l'associazione di una certificazione a corsi, esami, prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Nessuna di tali associazioni è obbligatoria: è infatti possibile definirle tutte o solo alcune in base alle esigenze. In alcuni casi, è inoltre possibile definire una certificazione non associata ad alcun corso, esame, prodotto, categoria di prodotto o soluzione.

## Utilizzo della home page Certificazione

La home page Certificazione è il punto di partenza per la gestione delle certificazioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Certificazione. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di una certificazione

È possibile creare una certificazione facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Certificazioni modificate di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle certificazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi certificazione \(a pagina 540\)](#).

### Utilizzo degli elenchi certificazione

Nella sezione Elenchi certificazione vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per le certificazioni.

| Elenco certificazioni                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le certificazioni              | Elenca tutte le certificazioni visualizzabili indipendentemente dal proprietario.                                                                                                                                                                                                           |
| Certificazioni create di recente     | Tutte le certificazioni create negli ultimi 30 giorni per le quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che la certificazione creata più di recente venga visualizzata per prima nell'elenco.                            |
| Certificazioni modificate di recente | Tutte le certificazioni modificate negli ultimi 30 giorni per le quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che la certificazione modificata più di recente venga visualizzata per prima nell'elenco.                    |
| Certificazioni introdotte di recente | Tutte le certificazioni diventate disponibili negli ultimi 90 giorni per le quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che la certificazione introdotta più di recente venga visualizzata per prima nell'elenco.         |
| Ritiro da certificazioni             | Tutte le certificazioni pianificate per il ritiro nei 90 giorni successivi per le quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che la certificazione che sta per essere ritirata venga visualizzato per prima nell'elenco. |

| Elenco certificazioni                       | Descrizione                                                                        |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Le mie certificazioni                       | Tutte le certificazioni di cui si è proprietari.                                   |
| Le mie certificazioni create di recente     | Tutte le certificazioni create negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.     |
| Le mie certificazioni modificate di recente | Tutte le certificazioni aggiornate negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione delle certificazioni modificate di recente

La sezione Certificazioni modificate di recente mostra le certificazioni modificate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Certificazione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Certificazione.

- Tutte le certificazioni
- Certificazioni create di recente
- Certificazioni modificate di recente
- Certificazioni introdotte di recente
- Ritiro da certificazioni
- Le mie certificazioni
- Le mie certificazioni create di recente
- Le mie certificazioni modificate di recente

### Per aggiungere sezioni alla home page Certificazione

- 1 Nella home page Certificazione fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Certificazione fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Quindi fare clic su Salva.

## Gestione delle certificazioni

Per gestire le certificazioni, eseguire i task riportati di seguito.

- [Associazione delle certificazioni a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni \(a pagina 537\)](#)
- [Associazione delle certificazioni a esami e corsi \(a pagina 537\)](#)
- [Come correlare le certificazioni ad altre certificazioni \(a pagina 538\)](#)
- [Come rendere le certificazioni visibili per i partner \(a pagina 538\)](#)
- [Richiesta di certificazione \(a pagina 539\)](#)

## ■ Aggiornamento del record di richiesta di certificazione (a pagina 539)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- Creazione di record (a pagina 55)
- Aggiornamento dei dettagli del record (a pagina 118)
- Collegamento di record al record selezionato (a pagina 121)
- Gestione degli elenchi (a pagina 129)
- Aggiunta di note (a pagina 163)
- Utilizzo degli allegati (a pagina 167)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## **Associazione delle certificazioni a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni**

È possibile associare le certificazioni a uno o più prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Se la certificazione riguarda un solo prodotto o una sola categoria di prodotti, selezionare rispettivamente il valore appropriato nel campo Prodotto principale o Categoria prodotto principale. Se invece la certificazione è applicabile a una o più soluzioni, a più prodotti o a più categorie di prodotti, attenersi alla procedura riportata di seguito.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti certificazione, Categorie di prodotti certificazione o Soluzioni certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per associare le certificazioni a prodotti, categorie di prodotti o soluzioni***

- 1 Nella sezione Prodotti certificazione, Categorie prodotti certificazione o Soluzioni certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il prodotto, la categoria di prodotti o la soluzione e fare clic su Salva.
- 3 Ripetere i passi precedenti il numero di volte necessario per definire tutte le relazioni.

**NOTA:** attenersi alla procedura precedente per correlare una certificazione alle soluzioni, indipendentemente dal fatto che la certificazione debba essere correlata a una o più soluzioni.

## **Associazione delle certificazioni a esami e corsi**

In genere per ottenere una certificazione è necessario aver seguito un corso o una serie di corsi. In genere per ottenere una certificazione è necessario aver seguito un corso o una serie di corsi, al termine dei quali si devono sostenere uno o più esami. Una volta superati con profitto gli esami finali previsti, si ottiene un certificato. Le certificazioni possono essere associate a esami e corsi oppure a entrambi tali elementi. Quando si supera un esame o una serie di esami si ottiene un certificato. Le certificazioni possono essere associate a esami e corsi oppure a entrambi tali elementi.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Esami certificazione o Corsi certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata

nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per associare le certificazioni a esami e corsi***

- 1 Nella sezione Esami certificazione o Corsi certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare l'esame o il corso.
- 3 Fare clic su Salva.
- 4 Ripetere la procedura per aggiungere ulteriori relazioni di esame o corso.

### **Come correlare le certificazioni ad altre certificazioni**

In Oracle CRM On Demand è possibile correlare una certificazione ad altre certificazioni. Una certificazione può costituire il prerequisito per una certificazione, il follow-up per un'altra e l'elemento sostitutivo per un'altra certificazione eventualmente ritirata.

Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di contribuire alla visualizzazione completa di tutte le certificazioni disponibili e delle relative interdipendenze per i partner. Durante la concessione di una certificazione, Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di relazione specificati in questa sezione. Ne consegue, ad esempio, che il detenere una certificazione A può essere definito come prerequisito per la concessione della certificazione B. Tale prerequisito non viene tuttavia applicato da Oracle CRM On Demand e consente la concessione della certificazione B a un contatto anche se non è detentore della certificazione A.

**NOTA:** per garantire che una certificazione non possa essere correlata a se stessa, il campo **Certificazione correlata** non può essere uguale alla certificazione del record padre.

#### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Certificazioni correlate. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per correlare una certificazione a un'altra certificazione***

- 1 Nella pagina di elenco di Certificazione fare clic sul nome della certificazione da correlare a un'altra certificazione.
- 2 Nella sezione Certificazioni correlate della pagina di dettaglio di Certificazione fare clic su Aggiungi.
- 3 Nella pagina Modifica della sezione Certificazioni correlate selezionare la certificazione correlata e il tipo di relazione. Quindi fare clic su Salva.

### **Come rendere le certificazioni visibili per i partner**

Le certificazioni non vengono rese visibili in modo automatico per i partner. È possibile rendere visibile una certificazione mediante l'aggiunta di dipendenti partner a un team e l'associazione del team al record della certificazione.

#### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Team certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per rendere le certificazioni visibili per i partner***

- 1 Nella sezione Team certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione fare clic su Aggiungi utenti.
- 2 Nella pagina Modifica della sezione Team certificazione specificare il nome utente, il ruolo team e l'accesso record per ogni dipendente partner per il quale si desidera rendere visibile la certificazione.

**NOTA:** Oracle consiglia di concedere l'accesso di sola lettura ai membri del team di dipendenti partner.

- 3 Fare clic su Salva.

## **Richiesta di certificazione**

È possibile usare Oracle CRM On Demand per richiedere la certificazione per un prodotto o un insieme di prodotti specifico.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Richieste di certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### **Per richiedere una certificazione**

- 1 Nella pagina di elenco di Certificazione fare clic sul nome della certificazione da richiedere.
- 2 Nella sezione Richieste di certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione fare clic su Richiesta di certificazione.
- 3 Nella pagina Modifica di Richiesta di certificazione selezionare la certificazione e il candidato per la certificazione. Quindi fare clic su Salva.

**NOTA:** sono supportate più richieste di certificazione per lo stesso contatto. Questo perché i contatti possono aver bisogno di richiedere più volte la stessa certificazione per svariati motivi, ad esempio la scadenza della certificazione esistente oppure il rifiuto opposto a una richiesta precedente. Oracle CRM On Demand consente quindi di presentare più richieste per la stessa certificazione e lo stesso contatto a condizione che le date delle richieste siano differenti.

## **Aggiornamento del record di richiesta di certificazione**

Solo gli utenti con i diritti di accesso appropriati possono aggiornare il record di richiesta di certificazione. Per impostazione predefinita, solo i ruoli proprietario della marca, quale Responsabile canale, possono aggiornare il campo Stato del record di richiesta. I ruoli proprietario della marca e i ruoli partner possono aggiornare tutti gli altri campi.

Se necessario, l'amministratore dell'azienda può modificare le impostazioni predefinite dei diritti di accesso.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Richieste di certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### **Per aggiornare un record di richiesta di certificazione**

- 1 Nella sezione Richieste di certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione fare clic sul collegamento Modifica corrispondente al record di richiesta da modificare.
- 2 Modificare i campi nel modo appropriato.
- 3 Fare clic su Salva.

**NOTA:** i valori consentiti predefiniti per il campo Stato certificazione sono Richiesto, Concesso e Respinto. L'elenco di valori è tuttavia configurabile e può essere modificato in modo da soddisfare requisiti aziendali specifici.

## Campi certificazione

Utilizzare la pagina Modifica certificazione per aggiungere una nuova certificazione oppure aggiornare i dettagli di una certificazione esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una certificazione.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le certificazioni anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Certificazione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sezione informazioni chiave</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Nome                               | Il nome della certificazione. Si tratta di un campo che distingue tra maiuscole e minuscole, pertanto è necessario attenersi alle convenzioni di denominazione impostate nell'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via per evitare di creare certificazioni duplicate. Questo campo è obbligatorio.                                                                                      |
| Tipo                               | Il tipo che si desidera usare per questa certificazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Stato                              | Lo stato della certificazione, ovvero Pianificato o Disponibile. Poiché l'amministratore può modificare i valori di stato possibili, l'insieme di valori visualizzato potrebbe risultare diverso da quello indicato qui. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                                                                          |
| Disponibile dal                    | La data dopo la quale la certificazione può essere richiesta. Se specificato, questo campo determina se la certificazione verrà visualizzata o meno nell'elenco Certificazioni introdotte di recente nella home page Certificazione.                                                                                                                                                                           |
| ID certificazione                  | L'identificativo interno della certificazione. In genere si tratta di un identificativo univoco, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Categoria prodotto principale      | Il nome della categoria di prodotto primario per la quale il contatto verrà considerato certificato dopo aver ottenuto la certificazione. Usare questo campo soltanto se la certificazione riguarda una sola categoria di prodotto. Se la certificazione è appropriata per numerose categorie di prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Categorie prodotti certificazione. |
| Prodotto principale                | Il nome del prodotto primario per il quale l'azienda partner verrà considerata certificata dopo aver ottenuto la certificazione. Usare questo campo soltanto se la certificazione riguarda un solo prodotto. Se la certificazione è appropriata per numerosi prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Prodotti certificazione.                                               |



| Campo                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibile fino al                    | La data oltre la quale la certificazione non verrà più proposta. Se specificato, questo campo consente di decidere se la certificazione verrà visualizzata o meno nell'elenco Ritiro da certificazioni nella home page Certificazione.                                     |
| <b>Sezione dettagli certificazione</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Validità (mesi)                        | Il periodo di tempo di validità, in mesi, della certificazione concessa a un contatto. Questo campo viene fornito a scopo informativo e Oracle CRM On Demand non imposta in modo automatico il periodo di validità di una certificazione concessa.                         |
| Rinnovabile                            | Indica se è possibile o meno rinnovare la certificazione concessa a un contatto.                                                                                                                                                                                           |
| Sito Web                               | L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sulla certificazione. Il campo Sito Web è utile quando le informazioni sulle certificazioni vengono memorizzate e gestite in un'applicazione diversa da Oracle CRM On Demand.                                     |
| Valuta                                 | La valuta usata per la tariffa.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Tariffa certificazione                 | La tariffa applicata per la concessione della certificazione.                                                                                                                                                                                                              |
| Opzioni di pagamento                   | Il metodo usato per pagare la tariffa della certificazione, ad esempio Carta di credito o Assegno. Si tratta di un campo a valore singolo, ma sono consentite più opzioni di pagamento, ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via. |
| <b>Sezione informazioni contatto</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Contatto                               | Il contatto interessato dalla certificazione.                                                                                                                                                                                                                              |
| Contatto: Nome                         | Il nome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                                  |
| Contatto: Cognome                      | Il cognome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                               |
| Contatto: Account                      | Il nome cliente del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                          |
| Contatto: E-mail                       | L'indirizzo e-mail del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                       |
| Nome                                   | Il nome del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                           |
| Cognome                                | Il cognome del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                        |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Azienda                        | L'azienda del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| E-mail                         | L'indirizzo e-mail del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Telefono                       | Il numero di telefono del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Proprietario                   | Il proprietario del record di certificazione.<br><br>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a> . |
| Descrizione                    | Informazioni aggiuntive sul record di certificazione. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Campi richiesta di certificazione

Utilizzare la pagina Richiesta di certificazione per richiedere una certificazione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta di certificazione.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave richiesta</b> |                                                                                                                                                                                                      |
| Certificazione                       | Il nome della certificazione richiesta. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                                                 |
| Obiettivo                            | L'eventuale obiettivo alla base della richiesta di certificazione.                                                                                                                                   |
| Data di richiesta                    | La data della certificazione richiesta. Durante la fase di creazione viene impostata in modo automatico la data corrente del sistema, che può essere modificata durante e dopo la fase di creazione. |
| Numero certificazione                | In genere i numeri di certificazione sono univoci, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.                                                                                                  |
| Rinnovabile                          | Indica se la certificazione concessa è rinnovabile o meno.                                                                                                                                           |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Candidato                      | Il nome del candidato che richiede la certificazione. Deve trattarsi di un contatto già definito in Oracle CRM On Demand. Questo campo è obbligatorio. |
| Data certificazione            | La data in cui la certificazione è stata concessa al candidato.                                                                                        |
| Stato certificazione           | Lo stato corrente della richiesta di certificazione.                                                                                                   |
| Data di scadenza               | La data di scadenza della certificazione concessa.                                                                                                     |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                        |
| Proprietario                   | Il proprietario corrente del record della richiesta di certificazione.                                                                                 |
| Descrizione                    | Informazioni aggiuntive sul record della richiesta di certificazione. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.                        |

## Riconoscimento

Per *riconoscimento* si intende la prova della capacità o della competenza di un'azienda partner nel vendere un prodotto o nel fornire una qualità di servizio accettabile. Mentre le certificazioni vengono concesse alle persone, i riconoscimenti vengono assegnati alle aziende partner. Un'azienda partner riceve un riconoscimento dopo aver soddisfatto numerosi requisiti. In genere uno dei requisiti principali è la presenza nel ciclo paghe di un numero minimo predefinito di dipendenti muniti di certificazioni specifiche. Da un certo punto di vista, un riconoscimento può essere quindi considerato come una raccolta di certificazioni e come il passo successivo nella progressione logica del corso degli esami per le certificazioni.

I riconoscimenti possono essere associati a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Possono inoltre essere correlati ad altri riconoscimenti.

### Utilizzo della home page Riconoscimento

La home page Riconoscimento è il punto di partenza per la gestione dei riconoscimenti.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Riconoscimento. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

#### Creazione di un riconoscimento

È possibile richiedere un riconoscimento facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Riconoscimenti modificati di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei riconoscimenti, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi riconoscimento \(a pagina 548\)](#).

#### Utilizzo degli elenchi riconoscimento

Nella sezione Elenchi riconoscimento vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i riconoscimenti.

| Elenco riconoscimenti                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i riconoscimenti                      | Elenca tutti i riconoscimenti visualizzabili indipendentemente dal proprietario.                                                                                                                                                                                                          |
| Riconoscimenti creati di recente            | Tutti i riconoscimenti creati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il riconoscimento creato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.                            |
| Riconoscimenti modificati di recente        | Tutti i riconoscimenti modificati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il riconoscimento modificato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.                    |
| Riconoscimenti introdotti di recente        | Tutti i riconoscimenti diventati disponibili negli ultimi 90 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il riconoscimento introdotto più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.         |
| Ritiro da riconoscimenti                    | Tutti i riconoscimenti pianificati per il ritiro nei 90 giorni successivi per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il riconoscimento che sta per essere ritirato venga visualizzato per primo nell'elenco. |
| I miei riconoscimenti                       | Tutti i riconoscimenti di cui si è proprietari.                                                                                                                                                                                                                                           |
| I miei riconoscimenti creati di recente     | Tutti i riconoscimenti creati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.                                                                                                                                                                                                             |
| I miei riconoscimenti modificati di recente | Tutti i riconoscimenti aggiornati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.                                                                                                                                                                                                         |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei riconoscimenti modificati di recente

La sezione Riconoscimenti modificati di recente mostra i riconoscimenti modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Riconoscimento

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Riconoscimento.

- Tutti i riconoscimenti
- Riconoscimenti creati di recente
- Riconoscimenti modificati di recente
- Riconoscimenti introdotti di recente
- Ritiro da riconoscimenti
- I miei riconoscimenti
- I miei riconoscimenti creati di recente
- I miei riconoscimenti modificati di recente

### Per aggiungere sezioni alla home page Riconoscimento

- 1 Nella home page Riconoscimento fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Riconoscimento fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione dei riconoscimenti

Per gestire i riconoscimenti, eseguire i task riportati di seguito.

- [Associazione dei riconoscimenti a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni \(a pagina 545\)](#)
- [Come correlare i riconoscimenti ad altri riconoscimenti \(a pagina 546\)](#)
- [Registrazione dei requisiti di certificazione per un riconoscimento \(a pagina 546\)](#)
- [Come rendere i riconoscimenti visibili per i partner \(a pagina 547\)](#)
- [Richiesta di riconoscimento \(a pagina 547\)](#)
- [Aggiornamento del record di richiesta di riconoscimento \(a pagina 548\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Aggiunta di note \(a pagina 163\)](#)
- [Utilizzo degli allegati \(a pagina 167\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Associazione dei riconoscimenti a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni

È possibile associare i riconoscimenti a uno o più prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Se il riconoscimento riguarda un solo prodotto o una sola categoria di prodotti, selezionare rispettivamente il valore appropriato nel campo Prodotto principale o Categoria prodotto principale. Se invece il riconoscimento è applicabile a una o più soluzioni, a più prodotti o a più categorie di prodotti, attenersi alla procedura riportata di seguito.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti riconoscimento, Categorie di prodotti riconoscimento o Soluzioni riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per associare i riconoscimenti a prodotti, categorie di prodotti o soluzioni***

- 1 Nella sezione Prodotti riconoscimento, Categorie prodotti riconoscimento o Soluzioni riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il prodotto, la categoria di prodotti o la soluzione e fare clic su Salva.
- 3 Ripetere i passi precedenti il numero di volte necessario per definire tutte le relazioni.

**NOTA:** attenersi alla procedura precedente per correlare un riconoscimento alle soluzioni, indipendentemente dal fatto che il riconoscimento debba essere correlato a una o più soluzioni.

### **Come correlare i riconoscimenti ad altri riconoscimenti**

In Oracle CRM On Demand è possibile correlare un riconoscimento ad altri riconoscimenti. Un riconoscimento può costituire il prerequisito per un riconoscimento, il follow-up per un altro e l'elemento sostitutivo per un altro riconoscimento eventualmente ritirato.

Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di contribuire alla visualizzazione completa di tutti i riconoscimenti e delle relative interdipendenze per i partner. Durante la concessione di un riconoscimento, Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di relazione specificati in questa sezione. Ne consegue, ad esempio, che il detenere un riconoscimento A può essere definito come prerequisito per la concessione del riconoscimento B. Tale prerequisito non viene tuttavia applicato da Oracle CRM On Demand e consente la concessione del riconoscimento B a un'azienda partner anche se non è detentrica del riconoscimento A.

**NOTA:** per garantire che un riconoscimento non possa essere correlato a se stesso, il campo Riconoscimento correlato non può essere uguale al riconoscimento del record padre.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Riconoscimenti correlati. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per correlare un riconoscimento a un altro riconoscimento***

- 1 Nella pagina di elenco di Riconoscimento fare clic sul nome del riconoscimento da correlare a un altro riconoscimento.
- 2 Nella sezione Riconoscimenti correlati della pagina di dettaglio di Riconoscimento, fare clic su Aggiungi.
- 3 Nella pagina Modifica della sezione Riconoscimenti correlati selezionare il riconoscimento correlato e il tipo di relazione, quindi fare clic su Salva.

### **Registrazione dei requisiti di certificazione per un riconoscimento**

Per *riconoscimento* si intende la prova della capacità o della competenza di un'azienda partner nella fornitura di un prodotto o di un servizio. Per impostare i requisiti di certificazione per un riconoscimento è possibile usare Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile richiedere che un'azienda partner, per ottenere un determinato riconoscimento, debba disporre di almeno il 10% di dipendenti muniti della certificazione appropriata e che il numero minimo di dipendenti muniti di certificazione sia due. In altre parole, se i dipendenti tecnici del ciclo paghe dell'azienda sono 40, l'azienda dovrà disporre di almeno quattro dipendenti con la certificazione appropriata. Se il

numero dei dipendenti nel ciclo paghe è limitato a 15, l'azienda dovrà comunque disporre di due dipendenti muniti della certificazione appropriata.

Durante la concessione di un riconoscimento Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di certificazione specificati in questa sezione. Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di informare i partner sui requisiti di riconoscimento.

#### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Certificazione riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

#### ***Per registrare i requisiti di certificazione per un riconoscimento***

- 1 Nella pagina di elenco di Riconoscimento fare clic sul nome del riconoscimento per il quale si desidera registrare i requisiti di certificazione.
- 2 Nella sezione Certificazioni riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento fare clic su Aggiungi.
- 3 Selezionare la certificazione appropriata dall'elenco di selezione Certificazione.
- 4 Nel campo N. di certificazioni digitare un numero se si desidera definire un numero minimo di dipendenti a cui viene richiesto di disporre della certificazione selezionata.
- 5 Nel campo % di dipendenti certificati digitare un valore percentuale se si desidera definire una percentuale minima di dipendenti a cui viene richiesto di disporre della certificazione selezionata, quindi fare clic su Salva. Quindi fare clic su Salva.

#### **Come rendere i riconoscimenti visibili per i partner**

I riconoscimenti non vengono resi visibili in modo automatico per i partner. È possibile rendere visibile un riconoscimento mediante l'aggiunta di dipendenti partner a un team e l'associazione del team al record del riconoscimento.

#### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Team riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

#### ***Per rendere i riconoscimenti visibili per i partner***

- 1 Nella sezione Team riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento fare clic su Aggiungi utenti.
- 2 Nella pagina Modifica della sezione Team riconoscimento specificare il nome utente, il ruolo team e l'accesso record per ogni dipendente partner per il quale si desidera rendere visibile il riconoscimento.

**NOTA:** Oracle consiglia di concedere l'accesso di sola lettura ai membri del team di dipendenti partner.

- 3 Fare clic su Salva.

#### **Richiesta di riconoscimento**

Se si ritiene che la propria azienda soddisfi i requisiti di riconoscimento, è possibile richiedere il riconoscimento dall'azienda partner.

#### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Richieste di riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per richiedere il riconoscimento***

- 1 Nella pagina di elenco di Riconoscimento fare clic sul nome del riconoscimento da richiedere.
- 2 Nella sezione Richieste di riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento fare clic su Richiesta di riconoscimento.
- 3 Nella pagina Modifica della sezione Richieste di riconoscimento selezionare il riconoscimento e il partner, quindi fare clic su Salva.

**NOTA:** le aziende partner possono aver bisogno di richiedere più volte lo stesso riconoscimento per svariati motivi, ad esempio la scadenza del riconoscimento esistente oppure il rifiuto opposto a una richiesta precedente. Oracle CRM On Demand consente quindi di presentare più richieste per lo stesso riconoscimento a condizione che le date delle richieste siano differenti.

### **Aggiornamento del record di richiesta di riconoscimento**

Solo gli utenti con i diritti di accesso appropriati possono aggiornare il record di richiesta di riconoscimento. Per impostazione predefinita, solo i ruoli proprietario della marca, quale Responsabile canale, possono aggiornare il campo Stato del record di richiesta. I ruoli proprietario della marca e i ruoli partner possono aggiornare tutti gli altri campi.

Se necessario, l'amministratore dell'azienda può modificare le impostazioni predefinite dei diritti di accesso.

#### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Richieste di riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

#### ***Per aggiornare un record di richiesta di riconoscimento, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Nella sezione Richieste di riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento fare clic sul collegamento Modifica corrispondente al record di richiesta da modificare.
- 2 Modificare i campi nel modo appropriato.
- 3 Fare clic su Salva.

**NOTA:** i valori consentiti predefiniti per il campo Stato riconoscimento sono Richiesto, Concesso e Respinto. L'elenco di valori è tuttavia configurabile e può essere modificato in modo da soddisfare requisiti aziendali specifici.

### **Campi Riconoscimento**

Utilizzare la pagina Modifica riconoscimento per aggiungere un nuovo riconoscimento oppure aggiornare i dettagli di un riconoscimento esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un riconoscimento.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i riconoscimenti anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Riconoscimento. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).



**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea. Gli amministratori possono inoltre aggiungere nuovi campi per un riconoscimento.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sezione informazioni chiave</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Nome                                   | Il nome del riconoscimento. Si tratta di un campo che distingue tra maiuscole e minuscole, pertanto è necessario attenersi alle convenzioni di denominazione impostate nell'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via per evitare di creare riconoscimenti duplicati. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                |
| Tipo                                   | Il tipo di riconoscimento che si desidera usare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Stato                                  | Lo stato del riconoscimento, ovvero Pianificato o Disponibile. Poiché l'amministratore può modificare i valori di stato possibili, l'insieme di valori visualizzato potrebbe risultare diverso da quello indicato qui. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                                                                                    |
| Disponibile dal                        | La data a partire dalla quale il riconoscimento è disponibile. Se specificato, questo campo determina se il riconoscimento verrà visualizzato o meno nell'elenco Riconoscimenti introdotti di recente nella home page Riconoscimento.                                                                                                                                                                                  |
| ID riconoscimento                      | L'identificativo interno del riconoscimento. In genere si tratta di un identificativo univoco, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Categoria prodotto principale          | Il nome della categoria di prodotto principale per la quale l'azienda partner verrà considerata certificata dopo aver ottenuto la certificazione. Usare questo campo soltanto se il riconoscimento riguarda una sola categoria di prodotto. Se il riconoscimento è appropriato per numerose categorie di prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Categorie prodotti riconoscimento. |
| Prodotto principale                    | Il nome del prodotto principale per il quale l'azienda partner verrà considerata certificata dopo aver ottenuto il riconoscimento. Usare questo campo soltanto se il riconoscimento riguarda un solo prodotto. Se il riconoscimento è appropriato per numerosi prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Prodotti riconoscimento.                                                     |
| Disponibile fino al                    | La data oltre la quale il riconoscimento non verrà più proposto. Se specificato, questo campo consente di decidere se il riconoscimento verrà visualizzato o meno nell'elenco Ritiro da riconoscimenti nella home page Riconoscimento.                                                                                                                                                                                 |
| <b>Sezione dettagli riconoscimento</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Validità (mesi)                        | Il periodo di tempo di validità, in mesi, del riconoscimento concesso a un'azienda partner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rinnovabile                          | Indica se è possibile rinnovare o meno il riconoscimento concesso a un'azienda partner.                                                                                                                                                                               |
| Sito Web                             | L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul riconoscimento. Il campo Sito Web è utile quando le informazioni sui riconoscimenti vengono memorizzate e gestite in un'applicazione diversa da Oracle CRM On Demand.                                    |
| Valuta                               | La valuta usata per la tariffa.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tariffa riconoscimento               | La tariffa applicata per la concessione del riconoscimento.                                                                                                                                                                                                           |
| Opzioni di pagamento                 | Il metodo usato per pagare la tariffa del riconoscimento, ad esempio Carta di credito o Assegno. Si tratta di un campo a valore singolo. Sono consentite più opzioni di pagamento, ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via. |
| <b>Sezione informazioni contatto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Contatto                             | Selezionare il punto di contatto principale per il riconoscimento. Usare questo campo solo se il punto di contatto esiste già come contatto in Oracle CRM On Demand.                                                                                                  |
| Contatto: Nome                       | Il nome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                             |
| Contatto: Cognome                    | Il cognome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                          |
| Contatto: Account                    | Il nome cliente del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                     |
| Contatto: E-mail                     | L'indirizzo e-mail del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.                                                                                                  |
| Nome                                 | Il nome del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                      |
| Cognome                              | Il cognome del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                   |
| Azienda                              | Il nome dell'azienda del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                         |
| E-mail                               | L'indirizzo e-mail del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                           |
| Telefono                             | Il numero di telefono del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.                                                                                                        |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Proprietario                   | Il proprietario del record di riconoscimento.<br><br>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a> . |
| Descrizione                    | Informazioni aggiuntive sul record di riconoscimento. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Campi richiesta di riconoscimento

Utilizzare la pagina Richiesta di riconoscimento per richiedere un riconoscimento. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta di riconoscimento.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave richiesta</b> |                                                                                                                                                                                                    |
| Riconoscimento                       | Il nome del riconoscimento richiesto. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                                                 |
| Obiettivo                            | L'eventuale obiettivo alla base della richiesta di riconoscimento.                                                                                                                                 |
| Data di richiesta                    | La data del riconoscimento richiesto. Durante la fase di creazione viene impostata in modo automatico la data corrente del sistema, che può essere modificata durante e dopo la fase di creazione. |
| Numero riconoscimento                | In genere i numeri di riconoscimento sono univoci, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.                                                                                                |
| Rinnovabile                          | Indica se il riconoscimento concesso è rinnovabile o meno.                                                                                                                                         |
| Partner                              | Il nome dell'azienda partner che richiede il riconoscimento. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                          |
| Data riconoscimento                  | La data in cui il riconoscimento è stato concesso all'azienda partner.                                                                                                                             |
| Stato riconoscimento                 | Lo stato corrente della richiesta di riconoscimento.                                                                                                                                               |
| Data di scadenza                     | La data di scadenza del riconoscimento concesso.                                                                                                                                                   |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                          |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                      |
| Proprietario                   | Il proprietario corrente del record della richiesta di riconoscimento.                                               |
| Descrizione                    | Informazioni aggiuntive sulla richiesta di riconoscimento. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri. |

# 9

## Life Sciences

---

In Oracle CRM On Demand sono disponibili vari tipi di record per le informazioni relative alle scienze biologiche e la gestione del processo di vendita dei prodotti farmaceutici.

In Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition sono disponibili le schede descritte di seguito.

**Evento.** Usare queste pagine per gestire gli eventi, ad esempio eventi di formazione o eventi personalizzati, e gli invitati a questi eventi.

**Licenza di stato contatto.** Usare queste pagine per registrare i dettagli della licenza di stato (o di un'altra giurisdizione) per la pratica della medicina e convalidare le firme per i campioni lasciati da un funzionario commerciale.

**Periodo magazzino.** Usare queste pagine per organizzare la forza vendite per le metriche di pianificazione e valutazione (ad esempio, per eseguire i conteggi di verifica temporanei, i conteggi di verifica finali e le riconciliazioni).

**Transazione campioni.** Usare queste pagine per creare, aggiornare e tenere traccia dei vari tipi di transazioni di campioni (trasferimenti, conferme, adeguamenti ed esborsi o distribuzione campioni) e degli elementi di transazione associati.

**Allocazione.** Usare queste pagine per allocare i campioni agli utenti finali e tenere traccia della quantità dei prodotti campione e del periodo durante il quale sono disponibili per la distribuzione.

**Lotto campione.** Usare queste pagine per tenere traccia dei numeri di lotto per i prodotti campione.

**Dichiarazione di non responsabilità campione.** Usare queste pagine per creare, aggiornare e tenere traccia delle dichiarazioni di non responsabilità per i prodotti campione.

**Piano messaggistica.** Usare queste pagine per gestire i piani di messaggistica, ovvero le presentazioni per gli utenti addetti alla vendita effettuate su un PC o un Tablet PC.

**Elemento piano messaggistica.** Usare queste pagine per specificare gli elementi che costituiscono un piano di messaggistica.

**Relazione elemento piano messaggistica.** Usare queste pagine per specificare un elemento di presentazione in modo da fornire informazioni facoltative a supporto dell'elemento del piano di messaggistica primario.

**Prodotto bloccato.** Usare queste pagine per specificare che alcuni prodotti sono bloccati per alcuni contatti.

**Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP).** Utilizzare queste pagine per creare, aggiornare ed eliminare le allocazioni associate ai professionisti di servizi sanitari.

## Processi Life Sciences

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition consente di eseguire i task riportati di seguito.

[Come tenere traccia degli eventi](#)

È possibile pianificare e tenere traccia degli eventi, ad esempio un evento di formazione, utilizzando le pagine Eventi. Un evento può essere semplice come un incontro formativo nell'ufficio di un cliente o complesso come una serie di seminari o una riunione aziendale per le vendite a livello nazionale. Per ulteriori informazioni su come pianificare e tenere traccia degli eventi, vedere [Eventi \(a pagina 556\)](#).

### **Pianificazione aziendale**

Le pagine di pianificazione aziendale costituiscono la base per le attività di pianificazione nel settore farmaceutico. È possibile impostare i traguardi e gli obiettivi per i clienti, i contatti e i prodotti. È possibile impostare i traguardi e gli obiettivi per i clienti, i contatti e i prodotti; collegandoli successivamente a piani strategici a lungo termine, a obiettivi a breve termine, a piani gerarchici di clienti, a piani di leader d'opinione chiave o a piani di marca. Per ulteriori informazioni sulla gestione dei piani aziendali, vedere [Pianificazione aziendale \(a pagina 395\)](#).

### **Acquisizione dei dettagli dei contatti e dei clienti e pianificazione delle visite di vendita**

Utilizzando la parte relativa all'attività di visita delle pagine di dettaglio di Contatto e Cliente, è possibile acquisire e memorizzare informazioni più dettagliate sulle visite di vendita. Queste pagine contengono gli elenchi delle attività di visita e mostrano la cronologia delle visite per un contatto o un cliente. Per ulteriori informazioni sull'uso delle pagine Contatti, vedere [Contatti \(a pagina 305\)](#). Per ulteriori informazioni sull'uso delle pagine Clienti, vedere Clienti (vedere [Account](#) a pagina 282) e [Utilizzo degli elenchi attività \(a pagina 213\)](#).

### **Pianificazione delle visite di vendita**

I funzionari commerciali possono eseguire task di pianificazione delle visite preliminari per un cliente esaminando le relazioni di contatto e cliente associate. Possono inoltre controllare le ore di visita più adeguate per il contatto e la validità della licenza medica del contatto. Questa pianificazione consente ai funzionari commerciali di determinare quanto riportato di seguito.

- Prodotti da illustrare
- Quantità di campioni o articoli in promozione da lasciare
- Firma da acquisire per completare la visita di vendita

Per ulteriori informazioni su questi task, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#), [Come tenere traccia dei migliori orari di visita \(vedere Come tenere traccia degli orari migliori per chiamare a pagina 319\)](#), [Licenze di stato contatto \(a pagina 563\)](#) e [Pianificazione visite di massa \(vedere Pianificazione di visite di massa a pagina 225\)](#).

### **Acquisizione delle informazioni sui clienti per soddisfare le linee guida obbligatorie**

È possibile acquisire le informazioni seguenti sulle visite dei clienti:

- prodotti menzionati in dettaglio;
- campioni lasciati ai clienti;
- campioni richiesti dai clienti;
- articoli in promozione o istruttivi lasciati ai clienti;
- piani di messaggistica esaminati;
- risposte ai messaggi;
- firme cliente acquisite.

Si tratta delle informazioni ritenute necessarie per il rispetto delle disposizioni della FDA (Food and Drug Administration) degli Stati Uniti e di agenzie simili di altri paesi. È possibile memorizzarle nella pagina di elenco di Attività visite del record dei dettagli di un contatto. Per ulteriori informazioni sulle pagine Attività, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Calendario e attività \(a pagina 197\)](#)
- [Utilizzo degli elenchi attività \(a pagina 213\)](#)
- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#)

## Gestione dei campioni

Gli amministratori dei campioni possono eseguire processi aziendali quale la creazione di periodi di magazzino, record di allocazione e record di magazzino campioni per i funzionari commerciali. I funzionari commerciali possono creare report di verifica magazzino per soddisfare le richieste dell'amministratore dei campioni ed eseguire le operazioni di liquidazione o riconciliazione per i periodi di magazzino. Possono inoltre rettificare i magazzini, eseguire trasferimenti di campioni in entrata e in uscita e lasciare campioni, con conseguente creazione di transazioni con esborso. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere [Gestione dei campioni \(a pagina 566\)](#).

## Gestione delle presentazioni cliente

Le organizzazioni di vendita e marketing possono gestire il proprio contenuto multimediale o grafico, creare piani di messaggistica e distribuire i piani di messaggistica creati ai membri della forza vendite impegnati sul campo. Le organizzazioni di vendita possono quindi fornire ai clienti presentazioni su misura e al contempo acquisire in modo automatico le metriche correlate alle risposte dei clienti. Le metriche sono passate all'organizzazione di marketing per l'analisi. Usare Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition con un'applicazione client offline. L'applicazione client è necessaria per l'esecuzione delle presentazioni ai clienti e l'acquisizione delle metriche delle risposte dei clienti. Per gestire il contenuto delle presentazioni e i piani di messaggistica, usare Consegna PCD (Personalized Content Delivery), un tipo di software per le presentazioni di vendita. Per ulteriori informazioni sulla soluzione PCD, vedere Consegna PCD (Personalized Content Delivery) (vedere [Consegna PCD \(Personalized Content Delivery\)](#) a pagina 652).

## Gestione dei componenti di analisi

Un funzionario commerciale, un'organizzazione di marketing, un team di gestione o un team amministrativo di un'azienda farmaceutica possono creare report di analisi dettagliati in Analytics. In Cronologia visita, Eventi e PCD sono disponibili componenti di analisi che consentono di gestire l'analisi nelle aree corrispondenti di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Per ulteriori informazioni sull'uso di Analytics, vedere [Introduzione ad Analytics \(a pagina 866\)](#).

## Creazione di eventi di integrazione e di regole del workflow

Gli eventi di integrazione sono supportati per i tipi di record Life Sciences e correlati a Life Sciences seguenti:

- Attività
- Piano aziendale
- Campagna
- Licenze stato contatto
- Evento
- Fondo
- Richiesta di fondi
- Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)
- Periodo magazzino
- Richiesta MDF
- Piano messaggistica
- Obiettivo
- Ordine
- Magazzino campioni
- Lotto campione
- Richiesta campione
- Elemento richiesta campione
- Transazione campioni
- Elemento transazione

Per ulteriori informazioni sugli eventi di integrazione e le regole del workflow, vedere [Informazioni sugli eventi di integrazione \(a pagina 1956\)](#) e [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#).

### Esecuzione delle valutazioni di attività

Se l'amministratore dell'azienda ha impostato gli script di valutazione attività, sarà possibile eseguire valutazioni sui task, gli appuntamenti, le chiamate o le visite pianificate per un cliente o un contatto. Per ulteriori informazioni sulle valutazioni, vedere [Impostazione degli script di valutazione \(a pagina 1974\)](#) e [Uso degli script di valutazione attività \(a pagina 240\)](#).

### Aggiunta di registri ai tipi di record Life Sciences

I registri sono supportati per i tipi di record Life Sciences e correlati a Life Sciences seguenti:

- Allocazione
- Piano aziendale
- Evento
- Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)
- Report audit magazzino
- Periodo magazzino
- Obiettivi
- Lotto campione
- Transazione campioni

È possibile determinare il registro che l'utente visualizza per impostazione predefinita nel Selettore Registro per ogni tipo di record. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente \(a pagina 1449\)](#). Per ulteriori informazioni di carattere generale sui registri, vedere [Gestione dei registri \(vedere Gestione registro a pagina 1497\)](#).

## Eventi

Utilizzare la pagina Eventi per pianificare e tenere traccia degli eventi, ad esempio un seminario sulla formazione, un simposio o un evento di ringraziamento per i clienti. Un evento può essere semplice come un incontro formativo nell'ufficio di un cliente o complesso come una serie di seminari o una riunione per le vendite a livello nazionale.

**NOTA:** sebbene l'evento e i tipi di record Invitato associati vengano creati con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, è possibile richiedere che vengano impostati da Oracle CRM On Demand Customer Care per la propria azienda anche se l'azienda non utilizza Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. L'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non prevede la registrazione degli eventi, la scheda Evento potrebbe essere esclusa dalla configurazione.

### Utilizzo della home page evento

La home page evento è il punto di partenza per la gestione degli eventi.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page evento. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un evento

È possibile creare un evento facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei eventi visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi evento \(a pagina 561\)](#).

### Utilizzo degli elenchi eventi



Nella sezione Elenchi eventi vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per un evento.

| Elenco eventi                   | Filtri                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti gli eventi                | Tutti gli eventi, ordinati alfabeticamente in base al nome dell'evento.                                                                                                                                                                                       |
| Tutti gli eventi di questo mese | Eventi con Stato = Attivo, In corso o Pianificato e la cui data di inizio è nel mese corrente.                                                                                                                                                                |
| Tutti gli eventi correnti       | Eventi che soddisfano entrambe queste condizioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stato = Attivo, In corso o Pianificato</li> <li>■ La data di inizio è compresa tra 30 giorni prima della data odierna o 60 giorni dopo la data odierna.</li> </ul> |
| Eventi creati di recente        | Tutti gli eventi, ordinati per data di creazione.                                                                                                                                                                                                             |
| Eventi modificati di recente    | Tutti gli eventi, ordinati per data di modifica.                                                                                                                                                                                                              |
| I miei eventi                   | Eventi nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.                                                                                                                                                                                             |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione degli eventi modificati di recente

La sezione I miei eventi modificati di recente mostra gli ultimi eventi modificati.

### Visualizzazione dei task correlati agli eventi

Nella sezione Task correlati a congresso medico sono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. Vengono inoltre mostrate le informazioni descritte di seguito.

- **Data di scadenza.** La data di scadenza del task impostata dall'utente o del responsabile.
- **Freccia.** La priorità dei task nel modo in cui viene impostata dall'utente o dal responsabile, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso. La priorità delle attività è indicata da frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda modifica i valori di visualizzazione predefiniti per il campo Priorità (ad esempio, dal valore predefinito di *1-Alto* a un valore di *Massimo*), Oracle CRM On Demand non visualizza frecce nel campo Priorità per gli elenchi di task a meno che l'amministratore non utilizzi i seguenti modelli: *1-etichetta*, *2-etichetta* o *3-etichetta*, dove *etichetta* corrisponde al nome che l'amministratore assegna alla priorità del task. In questo caso, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per *1-etichetta*, nessuna freccia per *2-etichetta*, una freccia rivolta verso il basso per *3-etichetta* e nessuna freccia per tutti gli altri valori di visualizzazione. Ad esempio, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per un valore di *1-Il mio massimo*, ma non visualizza frecce per un valore di *Il mio massimo*. Oracle CRM On Demand non visualizza frecce per alcun valore personalizzato che l'amministratore

dell'azienda aggiunge all'elenco di selezione per il campo Priorità. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori predefiniti per gli elenchi di selezione, quali il campo Priorità, vedere [Modifica dei valori degli elenchi di selezione](#) (vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) a pagina 1323).

- **Oggetto.** Titolo del task. Fare clic sul collegamento per rivedere il task.
- **Evento.** L'evento associato al task.

Per espandere l'elenco, fare clic su [Mostra elenco completo](#).

### **Aggiunta di sezioni alla home page evento**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page evento alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Task correlati agli eventi
- Eventi creati di recente
- Eventi modificati di recente
- I miei eventi creati di recente
- I miei eventi modificati di recente
- Una o più sezioni di report (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni di report disponibili per la visualizzazione nella home page evento).

### ***Per aggiungere sezioni alla home page evento***

- 1 Nella home page evento fare clic su [Modifica layout](#).
- 2 Nella pagina Layout home page evento fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su [Salva](#).

### **Informazioni correlate**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative agli eventi.

- [Eventi](#) (a pagina 556)
- [Gestione degli eventi](#) (a pagina 558)
- [Campi evento](#) (a pagina 561)

## **Gestione degli eventi**

Per informazioni sulla gestione degli eventi e degli invitati, vedere le sezioni riportate di seguito.

- [Come tenere traccia degli invitati agli eventi](#) (a pagina 559)
- [Informazioni sulla sincronizzazione di eventi e appuntamenti](#) (a pagina 240)

**NOTA:** la funzione [Eventi](#) non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 55)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 118)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 121)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 129)
- [Gestione dei record](#) (a pagina 50)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 151)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 180)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record](#) (a pagina 183)

## ■ [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative agli eventi.

- [Eventi \(a pagina 556\)](#)
- [Campi evento \(a pagina 561\)](#)
- [Utilizzo della home page evento \(a pagina 556\)](#)

## Come tenere traccia degli invitati agli eventi

Con gli invitati, è possibile intraprendere le azioni riportate di seguito.

- Tenere traccia degli invitati a un evento mediante le firme rispettive, ad esempio per confermare la presenza dell'invitato a una fiera e memorizzare il feedback per l'invito all'evento. Se lo si desidera, è inoltre possibile visualizzare i record Lead, Opportunità o Account come elementi di informazioni correlate per l'evento.
- Aggiungere un numero illimitato di invitati a un evento. Il numero massimo di invitati che è possibile aggiungere contemporaneamente è tuttavia limitato a 145. Ciò significa che il numero di invitati è illimitato, ma che è necessario eseguire l'operazione con gruppi che non superino i 145 individui.
- Aggiungere uno o più invitati a un evento da una pagina Dettagli evento. È anche possibile aggiungere un solo contatto come invitato a un evento da una pagina Dettagli del contatto.

### *Per tenere traccia degli invitati a un evento (da un record Evento)*

- 1 Selezionare il record Evento.

Per istruzioni sulla selezione degli eventi, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

- 2 Nella pagina Dettagli evento, scorrere fino alla sezione Invitati.

**NOTA:** per aggiungere la sezione Invitati al layout della pagina dei dettagli, vedere [Modifica del layout della pagina dei dettagli \(vedere Modifica del layout della pagina Dettaglio a pagina 795\)](#).

- 3 Nella barra del titolo Invitati, aggiungere gli invitati effettuando le operazioni riportate di seguito.

- Fare clic su Nuovo per aggiungere un singolo invitato all'evento.
- Fare clic su Aggiungi per aggiungere contemporaneamente fino a cinque invitati all'evento.
- Fare clic su Aggiungi elenco per aggiungere contemporaneamente più di cinque invitati all'evento.

**NOTA:** se si prevede di utilizzare il record Evento nell'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, non fare clic su Aggiungi elenco per aggiungere gli invitati, poiché la registrazione delle modifiche, necessaria per la sincronizzazione, non è supportata per questo tipo di record. Fare clic su Aggiungi o su Nuovo. Quando si fa clic su Aggiungi o su Nuovo, vengono visualizzate pagine Dettaglio invitati diverse, che consentono di aggiornare singoli record Invitato oppure fino a cinque record Invitato contemporaneamente. Quando si fa clic su Aggiungi elenco, viene visualizzata una finestra di ricerca contatti che consente di selezionare contemporaneamente come invitati più di cinque contatti.

- 4 Se si è fatto clic su Nuovo o su Aggiungi, completare o aggiornare le informazioni riportate di seguito nella pagina Dettaglio invitati.

- a Nel campo Nome contatto, fare clic sull'icona di ricerca per selezionare un contatto esistente da aggiungere come invitato. (Questo campo è obbligatorio).

Il nome dell'evento viene impostato automaticamente sul nome specificato nella pagina Dettagli evento.

- b** Nel campo Stato invitato, selezionare lo stato dell'invitato dall'elenco a discesa. Lo stato predefinito è impostato su In sospeso. (Questo campo è obbligatorio).
- c** Aggiungere le informazioni per i campi Dettagli sessione e Commenti in base alle esigenze.
- d** Salvare il record Invitati.

**NOTA:** a seconda della selezione, ovvero se si fa clic su Nuovo o Aggiungi nella barra del titolo Invitati, vengono visualizzate pagine Dettaglio invitati diverse che consentono di aggiornare singoli record Invitati o più record Invitati contemporaneamente.

- 5** Se si è fatto clic su Aggiungi elenco, selezionare tutti i contatti da aggiungere come invitati nella finestra di ricerca contatti e fare clic su OK dopo aver effettuato le selezioni desiderate.

**NOTA:** è possibile filtrare la ricerca utilizzando Registri nonché effettuare le ricerche per nome account, tipo di contatto, cognome e nome. Facendo clic su Nuovo, è inoltre possibile aggiungere nuovi contatti dalla finestra di ricerca. Se è necessario aggiornare i valori predefiniti per i campi Invitato dei record Invitato creati, modificarli utilizzando la modifica in linea della pagina Dettagli evento oppure usare la pagina Dettaglio invitato.

- 6** Nella pagina Dettagli evento, aggiornare i campi in base alle esigenze.  
Per informazioni sui campi Evento, vedere [Campi evento \(a pagina 561\)](#).

- 7** Se agli invitati all'evento viene chiesto di fornire la firma, ad esempio per confermare la propria presenza all'evento, e l'amministratore ha impostato il campo di stato Firmato nel layout di pagina Invitato, sarà possibile controllare lo stato di questo campo in ognuno dei record Invitato.

Dopo aver ottenuto la firma, un'applicazione esterna quale Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales convalida e imposta il campo di stato Firmato tramite Web Services. Una volta impostato, questo campo non può essere cancellato mediante l'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand. Per visualizzare ulteriori dettagli della firma, ad esempio il nome del contatto o la data e l'ora di acquisizione della firma, è necessario visualizzare il record elemento correlato alla firma per il record Contatto corrispondente all'invitato.

- 8** Se l'amministratore ha impostato i record Lead, Opportunità o Account come elementi di informazioni correlate, è possibile fare clic su Aggiungi per aggiungere gli account, i lead o le opportunità interessate dall'evento.

Facendo clic su collegamento Elimina nel menu a discesa Modifica, è possibile rimuovere qualsiasi account, lead o opportunità presente nelle sezioni degli elementi di informazioni correlate in base alle esigenze. È possibile visualizzare i record Invitato e Lead anche facendo clic su Visualizza nel menu a livello di record.

**NOTA:** non è possibile creare nuovi account, lead o opportunità nelle sezioni degli elementi di informazioni correlate. L'amministratore può inoltre impostare i record Evento come elementi di informazioni correlate per i record Account, Lead o Opportunità in modo che l'utente possa visualizzare tutti gli eventi a cui partecipa un account, un lead o un'opportunità.

- 9** Salvare il record Evento.
- 10** (Facoltativo) Per qualsiasi record Evento è possibile creare un nuovo record Invitato in una pagina Dettaglio invitato nel seguente modo:
  - a** Nel record Evento passare alla sezione Invitati, quindi selezionare vista nell'elenco a discesa di un record Invitato.
  - b** Nella pagina Dettaglio invitato fare clic su Nuovo, quindi completare i campi per il nuovo record Invitato.
  - c** Fare clic su Salva per salvare il record Inviato.

Oracle CRM On Demand passa automaticamente alla pagina dei dettagli del primo invitato elencato nella sezione Invitati. Per visualizzare il nuovo record Invitato creato, tornare alla pagina dei dettagli dell'evento. Il nuovo record Inviato creato viene visualizzato nella sezione Invitati.

### ***Per tenere traccia degli invitati a un evento (da un record Contatto)***

- 1 Selezionare il record Contatto.  
Per istruzioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli del contatto scorrere fino alla sezione Evento.  
**NOTA:** per aggiungere la sezione Evento al layout della pagina dei dettagli, vedere [Modifica del layout della pagina dei dettagli \(vedere Modifica del layout della pagina Dettaglio a pagina 795\)](#).
- 3 Nella barra del titolo dell'evento fare clic su Nuovo per aggiungere un singolo invitato all'evento.  
Nella pagina di modifica Invitati il nome del contatto viene impostato automaticamente sul nome specificato nella pagina Dettagli del contatto.
- 4 Nel campo Stato invitato, selezionare lo stato dell'invitato dall'elenco a discesa. (Questo campo è obbligatorio).  
Lo stato predefinito è impostato su In sospeso.
- 5 Utilizzare il selettore di ricerca Eventi per scegliere un evento per l'invitato. (Questo campo è obbligatorio).
- 6 Aggiungere le informazioni per i campi Dettagli sessione e Commenti in base alle esigenze.
- 7 Salvare il record Invitati.  
Oracle CRM On Demand elenca il contatto come invitato nella sezione Invitati della pagina Dettagli evento ed elenca l'evento nella sezione Evento della pagina Dettagli del contatto.

## Campi evento

Utilizzare la pagina Modifica evento per aggiungere un evento o aggiornare i dettagli per un evento esistente. Questa pagina mostra l'insieme completo dei campi disponibili per un evento.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni dettaglio evento</b> |                                                                                                                                                                                                                                    |
| Nome                                 | Nome dell'evento. Massimo 150 caratteri. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                                          |
| Ubicazione                           | Limite di 100 caratteri.                                                                                                                                                                                                           |
| Data di inizio                       | Il valore predefinito è la data e l'ora attuali. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                                  |
| Data di fine                         | Il valore predefinito è pari a un'ora dopo la data e l'ora attuali. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                               |
| Data di conferma                     | Data scelta per inviare la conferma dell'evento agli invitati.                                                                                                                                                                     |
| Stato                                | Lo stato dell'evento. I valori predefiniti sono Attivo, Annullato, Completato, In corso, Inattivo e Pianificato.                                                                                                                   |
| Tipo                                 | Il tipo di evento. Limite di 30 caratteri. I valori predefiniti sono Presentazione CD ROM, Conferenza, Visualizzazione ospedale, Journal Club, Pranzo e apprendimento, Riunione, Giri, Seminario, Simposio, Fiera e Compravendita. |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Budget                         | Importo del budget, nella valuta specificata. Per impostazione predefinita, viene impostata la valuta del sistema. L'amministratore può modificare questa impostazione mediante il campo Valuta attività. Se si desidera utilizzare questo campo, è necessario che l'amministratore dell'azienda lo aggiunga al layout di pagina Evento. Per informazioni sull'aggiunta di campi ai layout di pagina, vedere <a href="#">Personalizzazione dei layout di pagina statici (a pagina 1332)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Max partecipanti               | Numero massimo di invitati all'evento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Prodotto                       | Prodotto da mettere in evidenza durante l'evento. Si può selezionare il prodotto o la categoria di prodotti, ma non entrambi.<br><br>Per aggiungere i prodotti, l'amministratore dell'azienda utilizza la sezione Gestione del contenuto dello strumento di amministrazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Categoria prodotto             | Categoria di prodotti da mettere in evidenza durante l'evento. Si può selezionare il prodotto o la categoria di prodotti, ma non entrambi.<br><br>Per aggiungere le categorie di prodotti, l'amministratore dell'azienda utilizza la sezione Gestione del contenuto dello strumento di amministrazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Credito CME                    | Numero di crediti CME (Continuing Medical Education) per l'evento.<br><br><b>NOTA:</b> l'amministratore può personalizzare questo campo utilizzando un nome più generico, ad esempio Credito CE, per i crediti Continuing Education.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Proprietario                   | Il proprietario del record Evento.<br><br>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.<br><br>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili nelle pagine Analytics.<br><br>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a> . |
| Nome completo proprietario     | Il proprietario del record Evento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Obiettivo evento               | Limite di 500 caratteri. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Descrizione                    | Limite di 250 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Dettagli sessione              | Dettagli relativi alla sessione. Limite di 500 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Campo                      | Descrizione                                                    |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Nome completo proprietario | Il proprietario del record Evento.                             |
| Modificato                 | La data e l'utente che ha modificato per ultimo questo evento. |

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative agli eventi.

- [Eventi \(a pagina 556\)](#)
- [Utilizzo della home page evento \(a pagina 556\)](#)
- [Gestione degli eventi \(a pagina 558\)](#)

## Licenze di stato contatto

Usare le pagine Licenza di stato contatto per creare, aggiornare e tenere traccia delle licenze di stato per un contatto.

Nella *licenza di stato contatto* vengono registrati i dettagli della licenza di stato (o di un'altra giurisdizione) per la pratica della medicina. La licenza consente di convalidare le firme per i campioni lasciati da un funzionario commerciale, ad esempio un funzionario del ramo farmaceutico, a un contatto, ad esempio un medico. Un medico può disporre di una sola licenza attiva valida per ogni stato. Le licenze per la pratica della medicina in una giurisdizione particolare sono rinnovabili. Se l'implementazione riguarda un paese diverso dagli Stati Uniti, il campo Stato non è obbligatorio.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sulle licenze di stato contatto, la scheda Licenza di stato contatto potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

### Uso della home page Licenza di stato contatto

La home page Licenza di stato contatto è il punto di partenza per la gestione dei record delle licenze di stato per i contatti.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Licenza di stato contatto. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di una licenza di stato contatto

Per creare una nuova licenza di stato contatto è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Licenze di stato contatto modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi licenza di stato contatto \(a pagina 565\)](#).

### Uso degli elenchi di licenze di stato contatto

La sezione di elenco di Licenza di stato contatto contiene vari elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le licenze di stato contatto.

| Elenco di licenze di stato contatto | Filtri                                                                                |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le licenze di stato contatto  | Tutte le licenze di stato contatto visualizzabili indipendentemente dal proprietario. |



| Elenco di licenze di stato contatto             | Filtri                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Licenze di stato contatto modificate di recente | Tutte le licenze di stato contatto con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinate in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione delle licenze di stato contatto recenti

La sezione Licenze di stato contatto modificate di recente mostra le ultime licenze di stato contatto modificate in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla home page Licenza di stato contatto

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Licenza di stato contatto alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Licenze di stato contatto create di recente
- Licenze di stato contatto modificate di recente
- Le mie licenze di stato contatto create di recente
- Le mie licenze di stato contatto modificate di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Licenza di stato contatto).

### Per aggiungere sezioni alla home page Licenza di stato contatto

- 1 Nella home page Licenza di stato contatto fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Licenza di stato contatto fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Quindi fare clic su Salva.

## Gestione delle licenze di stato contatto

Per le procedure passo passo per la gestione delle licenze di stato contatto, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati



Per informazioni correlate sulle licenze di stato contatto, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Licenze di stato contatto \(a pagina 563\)](#)
- [Uso della home page Licenza di stato contatto \(a pagina 563\)](#)
- [Campi licenza di stato contatto \(a pagina 565\)](#)

## Campi licenza di stato contatto

Per aggiungere una nuova licenza di stato contatto oppure aggiornare i dettagli di una licenza esistente si usa la pagina di modifica di Licenza di stato contatto. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una licenza di stato contatto.

**SUGGERIMENTO:** per modificare le licenze di stato contatto è inoltre possibile usare le pagine di elenco e dettaglio di Licenza di stato contatto. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi delle licenze di stato contatto.

| Campo            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatto         | Il contatto per questo record di licenza di stato, di solito un medico generico o un rappresentante farmaceutico. Fare clic sull'icona di ricerca per scegliere un contatto (obbligatorio). (Obbligatorio).                                                                            |
| Numero licenza   | Il numero della licenza per il contatto, ad esempio PS4231732. (Obbligatorio).                                                                                                                                                                                                         |
| Stato            | Lo stato o la giurisdizione statunitense associata al numero di licenza. Usare l'elenco di selezione per selezionare, ad esempio, <i>NJ</i> per New Jersey.<br><br><b>NOTA:</b> se la giurisdizione di appartenenza non si trova negli Stati Uniti, il campo Stato non è obbligatorio. |
| Data di scadenza | La data di scadenza della licenza (MM/GG/AAAA), ad esempio 10/31/2009. Per selezionare la data di scadenza, usare l'icona calendario.                                                                                                                                                  |
| Stato            | Lo stato della licenza, ovvero Attivo o Inattivo.<br><br>■ <b>Attivo.</b> Impostare questo campo su Attivo quando la licenza di stato è stata convalidata.<br>■ <b>Inattivo.</b> Impostare questo campo su Inattivo quando la licenza di stato non è più necessaria.                   |

### Informazioni correlate

Per informazioni correlate sulle licenze di stato contatto, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Licenze di stato contatto \(a pagina 563\)](#)
- [Uso della home page Licenza di stato contatto \(a pagina 563\)](#)
- [Gestione delle licenze di stato contatto \(a pagina 564\)](#)
- [Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida \(a pagina 1990\)](#)

## Gestione dei campioni

La maggior parte dei principali produttori farmaceutici forniscono campioni gratuiti ai professionisti del settore sanitario nell'ambito delle attività di vendita sul campo. Negli Stati Uniti, la distribuzione di campioni viene regolamentata dalla Food and Drug Administration (FDA) e deve essere riconciliata una volta l'anno. In questo argomento viene illustrato come gestire un magazzino elettronico di campioni e articoli promozionali mediante la gestione dei campioni di Oracle CRM On Demand. Gli amministratori possono impostare e gestire un magazzino campioni e controllare la consegna, i trasferimenti, le ricevute, le discrepanze, le rettifiche e il conteggio di magazzino relativamente ai campioni. Gli utenti finali utilizzano la gestione dei campioni di Oracle CRM On Demand per tenere traccia di un magazzino elettronico degli stock di campioni, creare trasferimenti di campioni, confermare la ricezione di trasferimenti di campioni e modificare i bilanci di magazzino ai fini della riconciliazione.

La gestione dei campioni in Oracle CRM On Demand consente agli amministratori dei campioni e ai funzionari commerciali di misurare e monitorare i campioni lasciati a tutti i livelli dell'organizzazione. Per ulteriori informazioni sulle differenze tra i task dell'amministratore dei campioni e dell'utente finale, vedere gli argomenti riportati di seguito.

### Scenario per la gestione dei campioni

In questo argomento è riportato un esempio in cui viene illustrato il processo effettuato da un amministratore di campioni e dai funzionari commerciali (utenti finali) che distribuiscono i campioni ai professionisti del settore sanitario. L'azienda può seguire un processo diverso in base ai requisiti aziendali.

Un'azienda farmaceutica dispone di nuovi prodotti da commercializzare. Per impostare un magazzino campioni, l'amministratore dei campioni aggiunge i prodotti al database, associa eventuali numeri di lotto, alloca i campioni ai funzionari commerciali e trasferisce i campioni ai responsabili e ai funzionari commerciali sul campo. I funzionari commerciali quindi effettuano le visite ai medici sul proprio territorio e lasciano i nuovi campioni. Trascorso un mese, ciascun funzionario commerciale deve recarsi alla sede centrale per la riconciliazione del proprio magazzino. Il funzionario commerciale fornisce prima di tutto un conteggio finale di ciascun record di magazzino, inizia quindi un nuovo periodo di magazzino. Il funzionario commerciale nota che ci sono alcune discrepanze nel magazzino durante l'esecuzione della riconciliazione. Una volta apportate le necessarie rettifiche, il funzionario commerciale esegue una riconciliazione con esito positivo e contrassegna il magazzino come Completato e Riconciliato.

In questo scenario, gli amministratori dei campioni sono responsabili del magazzino campioni della propria azienda e devono accertarsi che questo sia conforme alle normative e alle linee guida esistenti. In questo ruolo, essi hanno la responsabilità di stabilire un magazzino campioni master, quindi di trasferire i campioni a ciascun utente finale. Quando gli utenti finali ricevono una spedizione, inviano una ricevuta o una conferma del magazzino. Oracle CRM On Demand immette automaticamente i campioni ricevuti nei relativi conteggi di magazzino.

In questo scenario, il funzionario commerciale, il responsabile referente del funzionario commerciale e l'amministratore dei campioni possono monitorare le discrepanze tra le quantità spedite e le quantità ricevute.

### Procedure degli amministratori

Gli amministratori dei campioni devono avere responsabilità amministrative nella gestione dei campioni in Oracle CRM On Demand per effettuare i task riportati di seguito.

- Definire i campioni come prodotti e aggiungerli al database di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei prodotti per la propria azienda, vedere [Gestione del contenuto \(a pagina 1962\)](#).
- Se la propria organizzazione utilizza i numeri di lotto per tenere traccia dei campioni, definire i numeri di lotto e associarli ai prodotti campione. Per ulteriori informazioni vedere [Lotti campione \(a pagina 632\)](#).
- Impostare un magazzino di campioni. Ciascun record nel magazzino campioni fornisce informazioni al funzionario commerciale circa il prodotto categorizzato come in fase di qualifica per l'elaborazione dei campioni lasciati. Per ulteriori informazioni, vedere [Magazzino campioni \(a pagina 576\)](#).

- Impostare allocazioni e allocare campioni ai funzionari commerciali. Il record di allocazione determina il periodo di tempo entro il quale i prodotti campione vengono forniti per la distribuzione da parte dei funzionari commerciali ai contatti presso cliniche, ospedali o ai medici nel corso delle visite per lasciare i campioni. Il record di allocazione definisce anche i limiti associati al campione (ad esempio la quantità massima che è consentito lasciare durante una visita). Per ulteriori informazioni, vedere [Allocazioni \(a pagina 623\)](#).  
Se lo schema di gestione dei campioni supporta il blocco di un prodotto proveniente da uno specifico professionista di servizi sanitari (HCP) o supporta la possibilità di limitare la quantità di un prodotto specifico disponibile per tale professionista, vedere [Allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\) \(a pagina 628\)](#) o [Prodotti bloccati \(a pagina 687\)](#) per ulteriori informazioni.
- Impostare un periodo di magazzino, ossia il periodo definito entro il quale è possibile tenere traccia dello spostamento di campioni o articoli promozionali. Gli amministratori e i funzionari commerciali effettuano tutti i conteggi iniziali, i conteggi di controllo temporanei, i conteggi di controllo finali, i report e le riconciliazioni entro il periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Periodo di magazzino \(vedere Periodo magazzino a pagina 568\)](#).
- Trasferire campioni agli utenti finali sul campo. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni \(a pagina 587\)](#).
- Monitorare le attività sui campioni. Le attività da monitorare includono il rilascio di campioni, i trasferimenti di campioni tra i dipendenti e la sede centrale, i conteggi di magazzino degli utenti e le rettifiche di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Monitoraggio delle attività sui campioni \(vedere Monitoraggio delle attività dei campioni a pagina 615\)](#).
- Controllare le firme elettroniche. Le firme elettroniche vengono acquisite dai funzionari commerciali e memorizzate nel database di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulle firme, vedere [Controllo delle firme elettroniche \(a pagina 612\)](#).

### Procedure dell'utente finale

Gli utenti finali sono i funzionari commerciali che distribuiscono i campioni ai professionisti di servizi sanitari ed eseguono i task riportati di seguito.

- Confermare la ricezione del magazzino campioni (ossia dei trasferimenti dei campioni). Per ulteriori informazioni, vedere [Conferma della ricezione del magazzino campioni \(a pagina 578\)](#).
- Trasferire campioni agli altri utenti finali o restituirli alla sede centrale. I funzionari commerciali possono scambiarsi campioni tra loro e restituire i campioni (ad esempio campioni scaduti) alla sede centrale. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni \(a pagina 587\)](#).
- Distribuire campioni durante le visite di vendita ai clienti. Per ulteriori informazioni, vedere [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita \(a pagina 593\)](#).
- Acquisire firme elettroniche per i campioni distribuiti. Le firme elettroniche acquisite dai funzionari commerciali vengono caricate nel database di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulle firme, vedere [Informazioni sulle firme elettroniche \(a pagina 612\)](#).
- Effettuare conteggi di magazzino temporanei come richiesto. Per ulteriori informazioni, vedere [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo \(a pagina 573\)](#).
- Liquidare i periodi di magazzino come richiesto. Per ulteriori informazioni, vedere [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino \(a pagina 574\)](#).
- Rendere conto di eventuali discrepanze nei record del magazzino effettuando rettifiche di magazzino e inviando altre transazioni. Per ulteriori informazioni vedere [Rettifica delle transazioni campioni \(vedere Correzione delle transazioni campioni a pagina 590\)](#), [Creazione di transazioni campioni perse e trovate \(a pagina 591\)](#), [Visualizzazione delle transazioni con esborso \(a pagina 592\)](#).
- Riconciliare il magazzino come necessario. Per ulteriori informazioni, vedere [Processo di riconciliazione del magazzino \(a pagina 579\)](#).

### Requisiti per la gestione dei campioni

I requisiti riportati di seguito sono validi per gli amministratori e gli utenti finali.

- **Amministratori.** Prima di poter gestire i campioni in Oracle CRM On Demand, gli amministratori devono definire i prodotti. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei prodotti per la propria azienda, vedere [Gestione del contenuto \(a pagina 1962\)](#).
- **Utenti finali.** Prima che gli utenti finali possano distribuire campioni, devono disporre di un record di allocazione associato per i campioni e devono confermare la ricezione dei campioni. Per ulteriori informazioni sulle allocazioni e le conferme di ricezione, vedere [Allocazioni \(a pagina 623\)](#) e [Conferma della ricezione del magazzino campioni \(a pagina 578\)](#).

Per gestire i campioni, inoltre, è necessario che i ruoli utente degli amministratori e degli utenti finali includano i privilegi *Abilita operazioni campioni di base* e *Abilita regolazione campioni*. Per informazioni sul ruolo utente e sulle impostazioni del profilo di accesso necessarie per il controllo delle firme elettroniche, vedere [Controllo delle firme elettroniche \(a pagina 612\)](#).

## Periodo magazzino

Usare le pagine *Periodo di magazzino* per creare, aggiornare e tenere traccia dei periodi di magazzino. Per *periodo di magazzino* si intende un periodo definito all'interno del quale è possibile tenere traccia del movimento complessivo dei campioni o degli articoli in promozione (distribuzioni, ricezioni, trasferimenti e rettifiche di magazzino relativi ai campioni). Il periodo di magazzino, definito dall'amministratore dei campioni per l'azienda cliente. Viene usato per organizzare la forza vendite tramite metriche di pianificazione e valutazione.

Gli amministratori dei campioni e i funzionari commerciali eseguono tutti i conteggi iniziali, i conteggi di verifica temporanei e finali e la riconciliazione all'interno del periodo di magazzino.

- **Conteggio iniziale.** Il conteggio iniziale viene eseguito dal funzionario commerciale alla ricezione di un nuovo magazzino. I funzionari commerciali devono contare fisicamente tutti i campioni ricevuti e confermare di essere in possesso degli articoli. Per ulteriori informazioni, vedere [Conferma della ricezione del magazzino campioni \(a pagina 578\)](#).
- **Conteggio audit temporaneo.** L'amministratore dei campioni può richiedere un conteggio di verifica temporaneo in qualsiasi momento. La richiesta prevede il conteggio dei campioni del magazzino e la comunicazione dei risultati. Il conteggio di verifica temporaneo viene spesso eseguito come verifica per i casi speciali, ad esempio quando si ritiene che si sia verificata una frode oppure quando viene rilevato un problema di elaborazione durante il controllo del magazzino. L'amministratore dei campioni usa il conteggio di verifica temporaneo come punto di controllo. Per ulteriori informazioni, vedere [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo \(a pagina 573\)](#).
- **Conteggio audit finale.** Il funzionario commerciale deve registrare il risultato del conteggio fisico finale per ogni campione. In questo caso il periodo di magazzino sta per scadere ed è necessario dare conto di tutti i campioni. Il funzionario commerciale deve eseguire il conteggio e registrare il risultato del conteggio fisico finale per ogni campione, nonché inviare il report di verifica finale. Per creare il report di verifica, il funzionario commerciale accede alla home page *Report verifica magazzino*, in cui effettua le operazioni necessarie. Il funzionario commerciale può anche attivare la creazione automatica del report di verifica finale. Per ulteriori informazioni, vedere [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino \(a pagina 574\)](#).
- **Riconciliazione.** Al termine del conteggio di verifica finale, il funzionario commerciale deve riconciliare il magazzino. Per la riconciliazione i risultati delle transazioni campioni interne vengono confrontati con il conteggio fisico finale. Le eventuali discrepanze vengono registrate. Se non vengono rilevate discrepanze, la riconciliazione riesce e il periodo di magazzino viene contrassegnato come riconciliato. Per ulteriori informazioni, vedere [Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici \(a pagina 593\)](#) e [Riconciliazione di un periodo di magazzino \(a pagina 575\)](#).

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui periodi di magazzino, la scheda *Periodo di magazzino* potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

### Tipi di periodi di magazzino

Poiché la riconciliazione del magazzino campioni può verificarsi anche una volta al mese, la funzione di gestione dei campioni di Oracle CRM On Demand consente di eseguirla ogni volta che l'amministratore dei campioni lo richiede. Per garantire la massima flessibilità, sono disponibili tre tipi di periodo di magazzino.

Nella tabella seguente vengono descritti i tipi dei periodi di magazzino.

| Periodo magazzino | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attivo            | Il periodo corrente. Privo di data di fine e non riconciliato. È possibile immettere qualsiasi tipo di transazione campioni, compresa l'aggiunta di nuovi prodotti. I conteggi di magazzino vengono corretti di conseguenza.                                                                                                                                                      |
| Inattivo          | Un periodo non riconciliato passato. La data di fine è visibile, ma il periodo non è stato ancora riconciliato. È possibile immettere nel magazzino qualsiasi tipo di transazione campioni, a eccezione dei nuovi prodotti. I conteggi di magazzino ne verranno condizionati di conseguenza. La configurazione predefinita per Oracle CRM On Demand fornisce un periodo inattivo. |
| Riconciliato      | Un periodo inattivo passato. La data di fine è visibile e la riconciliazione del periodo è riuscita. Non è possibile eseguire transazioni su questo periodo di magazzino bloccato.                                                                                                                                                                                                |

La configurazione predefinita di Oracle CRM On Demand per la gestione dei campioni prevede tre periodi non riconciliati: un periodo attivo e due periodi inattivi. È possibile disporre di più periodi di magazzino riconciliati, ma è possibile aprire un solo periodo di magazzino attivo alla volta.

## Uso della home page Periodo di magazzino

La home page Periodo di magazzino è il punto di partenza per la gestione dei periodi di magazzino. Questa pagina contiene vari sezioni e visualizza informazioni rilevanti per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Periodo di magazzino. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio *Personalizza home page*, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** L'uso di periodi di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio *Abilita operazioni campioni di base*.

### Creazione di un periodo di magazzino

La creazione di un periodo di magazzino è riservata all'amministratore dei campioni. Non possono creare un periodo di magazzino iniziale. L'amministratore dei campioni crea un periodo di magazzino iniziale per ogni funzionario commerciale che usa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di periodi di magazzino per gli utenti \(a pagina 1456\)](#) e [Creazione di record \(a pagina 55\)](#).

### Uso degli elenchi dei periodi di magazzino

La sezione di elenco di Periodo di magazzino contiene vari elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i periodi di magazzino.

| Elenco di periodi di magazzino | Filtri                                                                          |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i periodi di magazzino   | Tutti i periodi di magazzino visualizzabili indipendentemente dal proprietario. |

| Elenco di periodi di magazzino             | Filtri                                                                                                              |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Periodi di magazzino modificati di recente | Tutti i periodi di magazzino con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei periodi di magazzino recenti

La sezione Periodi di magazzino modificati di recente mostra gli ultimi periodi di magazzino modificati in ordine di tempo.

Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla home page Periodo di magazzino

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Periodo di magazzino alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Periodi di magazzino creati di recente
- Periodi di magazzino modificati di recente
- I miei periodi di magazzino creati di recente
- I miei periodi di magazzino modificati di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Periodo di magazzino).

### Per aggiungere sezioni alla home page Periodo di magazzino

- 1 Nella home page Periodo di magazzino fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Periodo di magazzino fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Quindi fare clic su Salva.

### Informazioni correlate

Per informazioni correlate sui periodi di magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Periodo magazzino \(a pagina 568\)](#)
- [Campi periodo magazzino \(a pagina 575\)](#)
- [Gestione dei periodi di magazzino \(a pagina 570\)](#)

## Gestione dei periodi di magazzino

Per le procedure passo passo sulla gestione dei periodi di magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino \(a pagina 571\)](#)
- [Aggiunta di transazioni campioni a un periodo di magazzino \(a pagina 572\)](#)
- [Aggiunta di registri a un periodo di magazzino \(a pagina 572\)](#)
- [Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino \(a pagina 573\)](#)
- [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo \(a pagina 573\)](#)



- [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino \(a pagina 574\)](#)
- [Riconciliazione di un periodo di magazzino \(a pagina 575\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui periodi di magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Periodo magazzino \(a pagina 568\)](#)
- [Campi periodo magazzino \(a pagina 575\)](#)
- Uso della home page Periodo magazzino (vedere [Uso della home page Periodo di magazzino](#) a pagina 569)

## Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino

Gli amministratori dei campioni usano la pagina di modifica di Magazzino campioni per aggiungere un elemento del magazzino campioni a un periodo di magazzino per un funzionario commerciale oppure per aggiornare i dettagli di un elemento esistente del magazzino campioni. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un magazzino campioni.

I funzionari commerciali non possono aggiungere o eliminare gli elementi del magazzino campioni in un periodo di magazzino. Tuttavia, durante l'esecuzione dei conteggi di verifica temporanei e finali, i funzionari commerciali devono modificare il campo Conteggio fisico dell'elemento del magazzino campioni in un periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni sui conteggi di verifica, vedere [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo \(a pagina 573\)](#) e [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino \(a pagina 574\)](#).

**Procedure preliminari.** L'aggiunta di un elemento del magazzino campioni a un periodo di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### Per aggiungere un elemento del magazzino campioni a un periodo di magazzino

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
- 2 Nella sezione Magazzino campioni della pagina di dettaglio di Periodo di magazzino fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina di modifica di Magazzino campioni completare i campi necessario. Quindi fare clic su Salva.  
Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi magazzino campioni \(a pagina 579\)](#).

**NOTA:** questa procedura si rivela adeguata quando si aggiunge un numero limitato di prodotti. Per l'aggiunta di più record di magazzino si consiglia tuttavia di creare un file di importazione, costituito da record di magazzino appropriati, e di chiedere all'amministratore dell'azienda di caricare i dati nel periodo di magazzino.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui magazzini campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Magazzino campioni \(a pagina 576\)](#)

- [Gestione di un magazzino campioni \(a pagina 577\)](#)
- [Campi magazzino campioni \(a pagina 579\)](#)

## **Aggiunta di transazioni campioni a un periodo di magazzino**

Per aggiungere un elemento di transazione campioni a un periodo di magazzino o aggiornare i dettagli di un elemento di transazione campioni esistente si usa la pagina di modifica di Transazione campioni. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una transazione campioni.

**Procedure preliminari.** L'aggiunta di transazioni campioni a un periodo di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### ***Per aggiungere una transazione campione a un periodo di magazzino***

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
  - 2 Nella sezione Transazioni campioni della pagina di dettaglio di Periodo di magazzino fare clic su Nuovo.
  - 3 Nella pagina di modifica di Transazione campioni completare i campi necessari. Fare clic su Salva.
- Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi transazione campioni \(a pagina 616\)](#).

### **Informazioni correlate**

Per informazioni correlate sulle transazioni campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Transazioni campioni \(a pagina 584\)](#)
- [Uso della home page Transazione campioni \(a pagina 585\)](#)
- [Gestione delle transazioni campioni \(a pagina 587\)](#)
- [Campi Transazione campioni \(a pagina 616\)](#)

## **Aggiunta di registri a un periodo di magazzino**

La procedura descritta di seguito consente di aggiungere registri al periodo di magazzino attivo. Il registro aggiunto al periodo di magazzino attivo può essere successivamente modificato o rimosso. In questa procedura si presuppone che il registro sia visualizzato come elemento correlato nella pagina di dettaglio di Periodo magazzino. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione degli elementi correlati, vedere [Personalizzazione del layout degli elementi correlati \(a pagina 1327\)](#).

### ***Per aggiungere un registro a un periodo di magazzino***

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
  - 2 Nella sezione Registri della pagina di dettaglio di Periodo magazzino fare clic su Aggiungi.
  - 3 Nel Selettore Registro, scegliere il registro che si desidera aggiungere al periodo di magazzino, quindi fare clic su OK.
- Per ulteriori informazioni sui registri, vedere Gestione dei registri (vedere [Gestione registro](#) a pagina 1497).
- 4 Quando richiesto, liquidare il periodo di magazzino facendo clic sul pulsante Liquidà.
- Alla chiusura di un periodo di magazzino viene generato un report di verifica magazzino e creato un nuovo periodo di magazzino. Tutte le informazioni dei magazzini campioni e dei registri associate al periodo di magazzino chiuso vengono copiate nel nuovo periodo di magazzino e nel report di verifica magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino \(a pagina 574\)](#).



## Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino

Per creare un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino oppure aggiornare i dettagli di un report di verifica magazzino esistente si usa la pagina di modifica di Report verifica magazzino. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un report di verifica magazzino.

**Procedure preliminari.** La creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per creare un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino*

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
- 2 Nella sezione Report verifica magazzino della pagina di dettaglio di Periodo di magazzino fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina di modifica di Report verifica magazzino completare i campi necessari e fare clic su Salva.  
Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi report di verifica magazzino \(a pagina 582\)](#).

Il report di verifica magazzino creato non può essere modificato. Se il report di verifica magazzino generato contiene un errore, sarà necessario in primo luogo effettuare una correzione per eliminare l'errore e quindi generare un nuovo report di verifica magazzino dopo l'elaborazione della correzione.

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sui report di verifica magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Report audit magazzino \(a pagina 581\)](#)
- [Gestione dei report di verifica magazzino \(a pagina 581\)](#)
- [Campi report di verifica magazzino \(a pagina 582\)](#)

## Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo

Al rientro in ufficio, ai funzionari commerciali viene richiesto di effettuare un conteggio di magazzino fisico. I funzionari commerciali richiedono un conteggio di magazzino temporaneo, in modo da verificare il proprio magazzino campioni e inviare le informazioni ottenute all'amministratore dei campioni. L'amministratore dei campioni di solito inoltra una richiesta di verifica fisica del magazzino. La verifica temporanea si basa sulle linee guida aziendali. Il conteggio di verifica temporaneo viene spesso eseguito come verifica per i casi speciali, ad esempio quando si ritiene che si sia verificata una frode oppure quando viene rilevato un problema di elaborazione durante il controllo del magazzino. L'amministratore dei campioni usa il conteggio di verifica temporaneo come punto di controllo.

È possibile eseguire il conteggio del magazzino fisico in qualsiasi momento di un periodo di magazzino attivo e non riconciliato. Quando si richiede un conteggio di magazzino temporaneo vengono presi in considerazione solo i periodi di magazzino attivi.

**Procedure preliminari.** La richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per richiedere un conteggio di magazzino temporaneo*

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino per il quale si desidera eseguire la verifica.
- 2 Immettere un valore nel campo Conteggio fisico per ciascun elemento del magazzino campioni.  
Il valore immesso nel campo Conteggio fisico deve corrispondere alle quantità fisiche disponibili per ogni prodotto.
- 3 Fare clic su Conteggio temporaneo.

Si verifica quanto riportato di seguito.

- Il valore del campo Ultimo conteggio fisico viene modificato in modo da visualizzare il valore di quantità fisica precedente al valore di quantità fisica corrente. È quindi possibile convalidare e confrontare il conteggio fisico precedente con il nuovo conteggio fisico.
- Viene creato un nuovo report di verifica magazzino in cui tutti gli elementi vengono copiati dal magazzino corrente.
- Il periodo di magazzino corrente rimane aperto.

**NOTA:** il pulsante *Conteggio temporaneo* è abilitato solo per i periodi di magazzino attivi.

## Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino

Al termine di un periodo di magazzino, il funzionario commerciale deve eseguire il conteggio e registrare il risultato del conteggio fisico finale per ogni campione, nonché inviare il report di verifica finale. Il funzionario commerciale invia il conteggio di verifica finale, per prodotto o per numero di lotto, liquidando il periodo di magazzino. La liquidazione di un periodo di magazzino comporta la chiusura del periodo e la creazione di un report di verifica del magazzino. È possibile liquidare solo i periodi di magazzino attivi.

La liquidazione di un periodo di magazzino è inoltre un passo importante del [Processo di riconciliazione del magazzino \(a pagina 579\)](#).

**Procedure preliminari.** Le operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino sono possibili solo se il proprio ruolo utente include il privilegio *Abilita operazioni campioni di base*.

### *Per eseguire le operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino*

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino da liquidare.
- 2 Immettere un valore nel campo Conteggio fisico per ciascun elemento del magazzino campioni.  
Il valore immesso nel campo Conteggio fisico deve corrispondere alla quantità fisica effettivamente disponibile per ogni prodotto.
- 3 Fare clic su *Liquida*.

Quando si fa clic su *Liquida*, si verifica quanto riportato di seguito.

- Il periodo di magazzino aperto al passo 1 viene chiuso mediante l'assegnazione di una data di fine e viene creato un nuovo periodo di magazzino che contiene tutti i record presenti nel periodo di magazzino chiuso.
- I valori del campo Conteggio fisico (nei record Magazzino campioni) del vecchio periodo di magazzino vengono copiati nel campo Saldo iniziale (nei record Magazzino campioni corrispondenti) del vecchio periodo di magazzino.
- Tutti i campioni non scaduti vengono copiati dal vecchio periodo di magazzino al nuovo periodo di magazzino.
- Tutti i campioni scaduti con quantità maggiore di zero vengono copiati dal vecchio periodo di magazzino al nuovo periodo di magazzino.
- Tutte le informazioni dei registri associate al vecchio periodo di magazzino vengono copiate nel nuovo periodo di magazzino.
- Viene creato un report di verifica magazzino. Tutte le informazioni dei magazzini campioni e dei registri associate al vecchio periodo di magazzino vengono copiate nel nuovo report di verifica magazzino.

**NOTA:** quando si fa clic sul pulsante *Liquida*, viene visualizzato un messaggio di errore se lo stato del periodo di magazzino non è *Attivo* oppure se il campo *Conteggio fisico* è vuoto in uno qualsiasi dei record di magazzino campioni.

- 4 Tornare alla pagina di elenco di Periodo magazzino e aprire lo stesso record di periodo di magazzino aperto al Passo 1.

Osservare come un report di verifica del magazzino sia stato creato come figlio del periodo di magazzino chiuso. Il report di verifica del magazzino contiene uno snapshot dei record di magazzino e il conteggio fisico finale alla chiusura del periodo di magazzino. Il report di verifica del magazzino e i record associati sono bloccati, non possono essere modificati e rimangono come storici delle modifiche per l'amministratore dei campioni.

## Riconciliazione di un periodo di magazzino

I funzionari commerciali devono riconciliare i propri campioni almeno una volta all'anno. È possibile avviare le riconciliazioni in momenti diversi dell'anno, ma solo nei periodi di magazzino che sono stati chiusi. Per la completa riconciliazione del periodo di magazzino interessato è necessario che tutte le transazioni ad esso associate siano state completate.

La riconciliazione di un periodo di magazzino costituisce il passo conclusivo del [Processo di riconciliazione del magazzino \(a pagina 579\)](#).

**Procedure preliminari.** La riconciliazione di un periodo di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### Per riconciliare un periodo di magazzino

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino da riconciliare.  
Il periodo di magazzino che si apre deve essere già stato chiuso in precedenza. In altri termini, è possibile riconciliare un periodo solo se non vi sono differenze tra il conteggio fisico e l'importo calcolato da Oracle CRM On Demand e se non vi sono transazioni in sospeso nel periodo di magazzino.
- 2 Fare clic su Riconcilia.  
Se una qualsiasi delle condizioni riportate di seguito è vera, viene visualizzato un messaggio di errore:
  - Esistono transazioni associate al periodo di magazzino con stato In corso.
  - Vi sono periodi di magazzino precedenti ancora aperti.
  - La varianza non è contenuta entro limiti accettabili. Attualmente la varianza è impostata su zero.
- 3 Tornare alla pagina di elenco di Periodo magazzino e aprire lo stesso record di periodo di magazzino aperto al Passo 1. Se la riconciliazione riesce, il flag Riconciliato viene selezionato.

**NOTA:** gli utenti finali devono creare transazioni di trasferimento per qualsiasi campione trasferito a un altro funzionario commerciale o restituito alle sedi centrali per il periodo anteriore alla riconciliazione. Inoltre, gli utenti mobili devono sincronizzare il proprio database locale con il database del server prima di inviare un conteggio di magazzino. Questa sincronizzazione è importante se gli utenti registrano i campioni ricevuti in un periodo precedente o in un periodo che non è ancora diventato attivo.

## Campi periodo magazzino

Per aggiungere un periodo di magazzino oppure aggiornare i dettagli di un periodo di magazzino esistente si usa la pagina di modifica di Periodo di magazzino. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un periodo di magazzino.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i periodi di magazzino anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi dei periodi di magazzino. La maggior parte dei campi è di sola lettura per i funzionari commerciali e modificabile per gli amministratori di campioni. I campi Attivo e Riconciliato vengono impostati in modo automatico da Oracle CRM On Demand a seconda dello stato, completato o riconciliato, di un periodo di magazzino.

| Campo             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di inizio    | La data di inizio del periodo di magazzino preso in considerazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Data di fine      | La data di scadenza del periodo di magazzino preso in considerazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Attivo            | <p>Questa casella di controllo viene impostata in modo automatico da Oracle CRM On Demand e indica se il periodo di magazzino è attivo o chiuso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se la casella di controllo è selezionata, il periodo di magazzino è attivo. Tutti i campioni lasciati e gli articoli in promozione correnti usano questo periodo di magazzino attivo per l'elaborazione.</li> <li>Se la casella di controllo non è selezionata, il periodo di magazzino è stato completato o liquidato ed è inattivo.</li> </ul> <p>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino (a pagina 574)</a>.</p> |
| Proprietario      | Il proprietario del periodo di magazzino.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Data di creazione | L'indicazione della data e dell'utente che ha creato il periodo di magazzino.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Modificato        | L'indicazione della data e dell'utente che ha modificato per ultimo il periodo di magazzino.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Riconciliato      | <p>Oracle CRM On Demand imposta in modo automatico questa casella di controllo. Indica se l'esecuzione del processo di riconciliazione del periodo di magazzino è riuscita o meno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se la casella di controllo è selezionata, il periodo di magazzino è stato completamente riconciliato senza discrepanze ed è inattivo e bloccato.</li> <li>Se la casella di controllo non è selezionata, la riconciliazione del periodo di magazzino non è riuscita.</li> </ul> <p>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Riconciliazione di un periodo di magazzino (a pagina 575)</a>.</p>                                             |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui periodi di magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- Periodo magazzino (a pagina 568)
- Gestione dei periodi di magazzino (a pagina 570)
- Uso della home page Periodo magazzino (vedere [Uso della home page Periodo di magazzino](#) a pagina 569)

## Magazzino campioni

Usare le pagine Magazzino campioni per creare, aggiornare e tenere traccia dei record di magazzino campioni.

Un record di *magazzino campioni* informa il funzionario commerciale riguardo al prodotto che è stato inserito nella categoria di prodotti qualificati per la distribuzione di campioni. L'amministratore dei campioni approva il prodotto e ne assegna una determinata quantità al funzionario commerciale. Il funzionario commerciale può tenere il campione finché non sarà in grado di distribuirlo a un medico, a una clinica o una struttura ospedaliera convalidata. Un record di magazzino campioni può essere definito a livello di prodotto oppure a livello di lotto campione. Le regole relative alla quantità che può essere distribuita a un contatto specifico sono memorizzate nel record di allocazione del prodotto campione interessato. Il record di allocazione e il record di magazzino campioni consentono di tenere traccia del processo di esecuzione di una visita di vendita e della distribuzione di un campione o di un articolo in promozione.

### Informazioni su come tenere traccia dei record di magazzino campioni

Quando l'amministratore dei campioni spedisce i campioni agli utenti finali che operano sul campo, il funzionario commerciale deve confermare la ricezione degli articoli del magazzino campioni. Il funzionario commerciale deve ricevere fisicamente i campioni, eseguirne il conteggio e confermarne la quantità. Queste operazioni costituiscono il punto di partenza del processo che consente di tenere traccia dei magazzini campioni e conduce alla riconciliazione del magazzino alla fine del periodo di magazzino.

Durante un periodo di magazzino, il funzionario commerciale può ricevere dal responsabile amministrativo dei campioni la richiesta di eseguire verifiche su un magazzino. In questo caso il funzionario commerciale utilizza i record di magazzino campioni per generare un report di verifica del magazzino. Al termine di un periodo di magazzino, le voci di magazzino vengono conteggiate e registrate nel record di magazzino campioni e le voci rimanenti vengono copiate nel nuovo periodo di magazzino. La riconciliazione del periodo di magazzino conferma che il contenuto corrisponde ai calcoli ottenuti mediante l'elaborazione dei record di transazione per i prodotti. Il periodo di magazzino potrà essere considerato *riconciliato* solo se tutti i record corrispondono.

### Gestione di un magazzino campioni

Per le procedure passo passo sulla gestione di un magazzino campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Calcolo del totale corrente del magazzino campioni \(a pagina 578\)](#)
- [Conferma della ricezione del magazzino campioni \(a pagina 578\)](#)
- [Processo di riconciliazione del magazzino \(a pagina 579\)](#)
- [Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino \(a pagina 571\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui magazzini campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Magazzino campioni \(a pagina 576\)](#)
- [Campi magazzino campioni \(a pagina 579\)](#)

### Calcolo del totale corrente del magazzino campioni

All'inizio di un periodo di magazzino, un funzionario commerciale può disporre di una *quantità n di prodotto x*. Durante il periodo di magazzino, il funzionario commerciale esegue vari task di transazione, ad esempio trasferimenti in entrata, trasferimenti in uscita, distribuzioni di campioni, correzioni e conferme. Dopo il completamento di ogni task di transazione avviato, Oracle CRM On Demand aggiorna il conteggio corrente per il prodotto x.

In base all'attività di transazione campioni in corso, Oracle CRM On Demand gestisce un record del conteggio corrente di tutti i prodotti eseguendo il calcolo del *saldo di magazzino rappresentativo*. Per calcolare il saldo di magazzino rappresentativo, Oracle CRM On Demand assume il valore di quantità del prodotto x all'inizio di ogni periodo di magazzino ed effettua le operazioni riportate di seguito.

- Aggiunta delle conferme di spedizione
- Somma delle transazioni campioni di tipo Trasferimento in entrata
- Sottrazione delle transazioni campioni di tipo Trasferimento in uscita
- Sottrazione delle transazioni campioni di tipo Esborso (transazioni di distribuzione dei campioni)
- Sottrazione delle transazioni campioni di tipo Restituzione
- Somma o sottrazione delle transazioni campioni in base al tipo di Rettifica di magazzino e al valore del campo della quantità. Un numero negativo come risultato è accettabile per indicare condizioni di perdita, furto o errore umano.

**Procedure preliminari.** Per visualizzare il conteggio corrente del magazzino campioni, è necessario che il campo Conteggio sistema sia visualizzato nelle pagine di dettaglio e modifica del magazzino campioni. Per impostazione predefinita, il campo Conteggio sistema non è visualizzato, pertanto è necessario contattare l'amministratore dei campioni per configurare l'impostazione del campo nelle pagine del magazzino campioni. Per ulteriori informazioni sulla gestione dei campi, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record \(a pagina 1265\)](#).

#### Per visualizzare la quantità dell'ultimo conteggio fisico

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Periodo di magazzino andare alla sezione Magazzino campioni.  
Per ciascun elemento del magazzino campioni, il valore del campo Ultimo conteggio fisico indica la quantità di articoli del magazzino al momento dell'ultima esecuzione del report di verifica del magazzino. Il campo Conteggio sistema indica la quantità di campioni iniziale trasferita dalle sedi centrali ai funzionari commerciali. Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi magazzino campioni \(a pagina 579\)](#).

### Conferma della ricezione del magazzino campioni

Quando l'amministratore dei campioni invia i campioni agli utenti finali che operano sul campo, quando gli utenti finali scambiano i campioni oppure li restituiscono alle sedi centrali, il destinatario della transazione deve confermare la ricezione dei campioni. Il destinatario deve ricevere fisicamente i campioni, eseguirne il conteggio e confermarne la quantità. Questo passo costituisce il punto di partenza del processo che consente di tenere traccia del magazzino campioni e conduce alla riconciliazione del magazzino alla fine del periodo di magazzino.

La funzione di gestione dei campioni di Oracle CRM On Demand supporta lo spostamento elettronico del magazzino campioni nel processo di [Creazione di un trasferimento di campioni \(a pagina 587\)](#). I campioni vengono instradati a un destinatario che deve confermarne la ricezione in modo che Oracle CRM On Demand possa trasferire il magazzino al periodo di magazzino attivo del destinatario.

Gli utenti finali possono confermare la ricezione completa o parziale di un trasferimento di campioni. Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni \(a pagina 588\)](#)
- [Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni \(a pagina 589\)](#)

**Procedure preliminari.** La conferma della ricezione del magazzino campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

**NOTA:** quando si conferma la ricezione del magazzino campioni, se l'utente finale non dispone già dei record corrispondenti al prodotto campione, al lotto campione o al periodo di magazzino associato al magazzino campioni in fase di trasferimento, Oracle CRM On Demand creerà i record necessari.

### Processo di riconciliazione del magazzino

In questo argomento vengono descritte le modalità di riconciliazione del magazzino.

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Il proprio ruolo utente deve includere i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.
- Soddisfare i requisiti riportati di seguito.
  - **Verificare che i periodi di magazzino precedenti siano stati riconciliati.** Gli utenti devono riconciliare i periodi di magazzino precedenti secondo l'ordine cronologico. Questo requisito è da tenere presente solo se la configurazione dell'azienda accetta la presenza di più periodi inattivi non riconciliati.
  - **Confermare la ricezione dei trasferimenti di campioni.** Gli utenti devono inviare le notifiche di conferma per tutte le spedizioni di magazzino campioni ricevute.
  - **Creare transazioni di trasferimento per i campioni trasferiti.** Gli utenti devono creare transazioni di trasferimento per tutti i campioni trasferiti a un altro funzionario commerciale o restituiti alle sedi centrali.
  - **Gli utenti mobili devono effettuare la sincronizzazione con il database del server.** Gli utenti mobili devono sincronizzare il proprio database locale con il database del server prima di inviare un conteggio di magazzino. Questo requisito è importante se gli utenti registrano i campioni ricevuti in un periodo precedente.

### Limitazioni applicate durante la riconciliazione del magazzino

Tenere presente le limitazioni descritte di seguito.

- I conteggi dei campioni trasferiti e ricevuti vengono riportati nel conteggio di magazzino solo dopo l'invio dei rispettivi record.
- Non è possibile riconciliare un periodo di magazzino se esistono discrepanze tra i conteggi fisici e i conteggi elettronici del magazzino. Qualsiasi discrepanza rilevata deve essere corretta affinché l'utente possa riconciliare il periodo.

Per riconciliare il magazzino, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino \(a pagina 574\)](#)
- 2 [Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici \(a pagina 593\)](#)
- 3 [Riconciliazione di un periodo di magazzino \(a pagina 575\)](#)

### Campi magazzino campioni

Per aggiungere un nuovo record di magazzino campioni oppure aggiornare i dettagli di un record di magazzino campioni esistente si usa la pagina di modifica di Magazzino campioni. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un magazzino campioni.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare un magazzino campioni anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Magazzino campioni. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).



**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di magazzino campioni.

| Campo                      | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campione                   | <p>Il prodotto associato al record di magazzino campioni esaminato.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di magazzino campioni, in questo campo è possibile immettere solo i prodotti considerati come campioni, ovvero appartenenti al tipo di categoria Campioni lasciati.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| N. lotto                   | <p>Il numero di lotto associato al prodotto campione selezionato. Questo campo è facoltativo.</p> <p><b>NOTA:</b> durante l'aggiunta o l'aggiornamento di un record di magazzino campioni, fare clic sull'icona di ricerca per selezionare un lotto campione. Sono disponibili per la selezione solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto nel magazzino, ovvero i lotti campione per i quali la casella di controllo Magazzino per lotto è selezionata. Per ulteriori informazioni sui lotti campione, vedere <a href="#">Lotti campione (a pagina 632)</a> e <a href="#">Campi lotto campione (a pagina 634)</a>.</p> |
| Saldo iniziale             | La quantità iniziale ricevuta dalla sede centrale all'inizio del periodo di magazzino.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ultimo conteggio fisico    | La quantità di articoli del magazzino al momento dell'esecuzione dell'ultimo report di verifica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Conteggio fisico           | <p>Il conteggio fisico del saldo corrente. Si tratta di un valore immesso dal funzionario commerciale.</p> <p><b>NOTA:</b> questo è l'unico campo che può essere modificato da un funzionario commerciale.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Conteggio sistema          | <p>La quantità iniziale trasferita dalla sede centrale al funzionario commerciale. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione del conteggio corrente di un magazzino campioni, vedere <a href="#">Calcolo del totale corrente del magazzino campioni (a pagina 578)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> per impostazione predefinita, il campo Conteggio sistema non viene visualizzato nelle pagine di dettaglio e modifica di Magazzino campioni, pertanto è necessario contattare l'amministratore dei campioni per configurarne l'impostazione in tali pagine.</p>                                                                                      |
| Differenza                 | <p>La differenza tra il valore del campo Conteggio fisico e il valore del campo Ultimo conteggio fisico.</p> <p>Oracle CRM On Demand popola questo campo in modo automatico quando si esegue la liquidazione di un periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino (a pagina 574)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| N. lotto: Data di scadenza | La data di scadenza impostata per il campione. È importante quando si usa un lotto campione per tenere traccia dei record di magazzino campioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| Campo                   | Descrizione                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N. lotto: Data chiusura | La data calcolata in corrispondenza della quale il campione scade. Per il calcolo viene usata la formula seguente: data di scadenza meno il numero dei giorni brevi uguale data chiusura. |
| Data di creazione       | L'indicazione della data, dell'ora e dell'utente che ha creato il record di magazzino campioni.                                                                                           |
| Modificato              | L'indicazione della data, dell'ora e dell'utente che ha modificato per ultimo il record di magazzino campioni.                                                                            |

### Informazioni correlate

Per informazioni correlate sui magazzini campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Magazzino campioni \(a pagina 576\)](#)
- [Gestione di un magazzino campioni \(a pagina 577\)](#)
- [Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino \(a pagina 571\)](#)

## Report audit magazzino

Usare le pagine Report verifica magazzino per creare e tenere traccia dei report di verifica magazzino.

Un *report di audit magazzino* viene generato da Oracle CRM On Demand quando un funzionario commerciale creare un conteggio di audit temporaneo o finale per il periodo di magazzino. Gli amministratori e i funzionari commerciali possono visualizzare i conteggi di magazzino (periodi di liquidazione temporanea e finale) inviati in precedenza nella pagina di elenco di Report verifica magazzino.

Il report di verifica magazzino è uno strumento di grande utilità che consente agli amministratori responsabili della conformità dei campioni di controllare che i campioni vengano distribuiti in modo appropriato dai singoli funzionari commerciali. Mediante i report di verifica magazzino gli amministratori responsabili della conformità possono soddisfare alcuni requisiti obbligatori nel corso dell'anno. Una volta creato, il report di verifica magazzino non può essere modificato.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni dei report di verifica magazzino, la scheda Report verifica magazzino potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

### Gestione dei report di verifica magazzino

Per le procedure passo passo sulla gestione dei report di verifica magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo \(a pagina 573\)](#). Un conteggio di verifica temporaneo è la richiesta di conteggio degli articoli di magazzino e di generazione di un report di verifica magazzino.
- [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino \(a pagina 574\)](#). Gli utenti finali devono eseguire il conteggio e registrare il risultato del conteggio fisico finale per ogni campione, nonché inviare il report di verifica finale. La liquidazione di un periodo di magazzino attiva in modo automatico la creazione del report di verifica magazzino finale.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)

- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Come allegare i file ai record tramite i campi allegato \(a pagina 173\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui report di verifica magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Report audit magazzino \(a pagina 581\)](#)
- [Campi report di verifica magazzino \(a pagina 582\)](#)
- [Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino \(a pagina 573\)](#)

### Campi report di verifica magazzino

Per visualizzare i record di un report di verifica magazzino si usa la pagina di elenco di Report verifica magazzino. Una volta creato o generato, il report di verifica magazzino non può essere modificato.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi dei report di verifica magazzino.

| Campo                                                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave del report di verifica magazzino</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tipo                                                        | <p>Il tipo del report di verifica magazzino. Può essere uno dei tipi descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Conteggio di magazzino di liquidazione.</b> Questo tipo di report di verifica magazzino esegue la liquidazione di un periodo di magazzino mediante il conteggio e la registrazione del conteggio fisico finale per ogni campione. È possibile liquidare solo i periodi di magazzino attivi. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino (a pagina 574)</a>.</li> <li>■ <b>Conteggio di magazzino temporaneo.</b> Questo tipo di report di verifica magazzino esegue il conteggio fisico del magazzino in un determinato momento del periodo di magazzino attivo e non riconciliato. Quando si richiede un conteggio di magazzino temporaneo vengono presi in considerazione solo i periodi di magazzino attivi. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo (a pagina 573)</a>.</li> </ul> |
| Stato                                                       | <p>Lo stato del report di verifica magazzino descrive lo stato del record e può essere uno di quelli riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>In corso.</b> Lo stato iniziale del report di verifica magazzino.</li> <li>■ <b>Inviato.</b> Il report di verifica magazzino è stato rivisto dal funzionario commerciale e inviato al responsabile per l'approvazione.</li> <li>■ <b>Rifiutato.</b> Il report di verifica magazzino è stato rivisto dal responsabile del funzionario commerciale ed è stato rifiutato in quanto incompleto o impreciso.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Campo              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Approvato.</b> Il report di verifica magazzino è stato rivisto dal responsabile del funzionario commerciale ed è stato accettato come valido elemento di contabilità del magazzino.</li> <li>■ <b>Annullato.</b> Il report di verifica magazzino non ha seguito il processo di approvazione ed è stato annullato.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Motivo             | <p>Il motivo alla base della richiesta di generazione del report di verifica magazzino. Può essere uno dei motivi descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Annuale.</b> Selezionare questa opzione se si sta generando il conteggio di magazzino temporaneo standard per l'anno trascorso.</li> <li>■ <b>Annuale - Liquidazione.</b> Selezionare questa opzione se si sta generando il conteggio di magazzino di liquidazione standard per l'anno.</li> <li>■ <b>Per causa.</b> Selezionare questa opzione se si sta generando un conteggio di magazzino temporaneo ad hoc come richiesto dall'amministratore dei campioni.</li> <li>■ <b>Per causa - Liquidazione.</b> Selezionare questa opzione se l'amministratore dei campioni richiede la generazione di un conteggio di magazzino di liquidazione al di fuori del periodo di magazzino previsto.</li> <li>■ <b>Speciale - Temporaneo.</b> Selezionare questa opzione se l'amministratore dei campioni richiede la generazione di un report di verifica magazzino ad hoc.</li> <li>■ <b>Settimanale - Temporaneo.</b> Selezionare questa opzione se si sta generando un conteggio di magazzino temporanea per la settimana precedente.</li> <li>■ <b>Mensile - Temporaneo.</b> Selezionare questa opzione se si sta generando un conteggio di magazzino temporanea per il mese precedente.</li> <li>■ <b>Conclusione - Liquidazione.</b> Selezionare questa opzione in caso di cessazione del funzionario commerciale e se una parte distinta è incaricata del conteggio degli articoli di magazzino rimanenti.</li> </ul> |
| Commenti           | Commenti aggiuntivi immessi per il report di verifica magazzino.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Data report        | La data di generazione del report.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Data completamento | La data in cui il report ha ricevuto l'approvazione finale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Campo                                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allegato                                            | <p>Se questo campo è esposto nella pagina, è possibile allegare un file al report di verifica magazzino. All'inizio il campo mostra un'icona clip nella pagina Modifica del record:</p>  <p>Per allegare un file al report di verifica magazzino, fare clic sull'icona clip nella pagina Modifica del record, quindi selezionare il file da caricare.</p> <p>Dopo il caricamento del file e il salvataggio del record, nel campo Allegato della pagina di dettaglio del record vengono visualizzati il nome e la dimensione del file allegato. Nella pagina Modifica del record il campo mostra inoltre l'icona clip e un'icona X che può essere usata per rimuovere il file.</p> <p>È possibile allegare un solo file per singolo record di report di verifica magazzino.</p> <p>Per istruzioni su come allegare i file ai record tramite il campo Allegato e informazioni sulle limitazioni relative alle dimensioni e ai tipi dei file, vedere <a href="#">Come allegare i file ai record tramite i campi Allegato (a pagina 173)</a>.</p> |
| <b>Informazioni chiave sul periodo di magazzino</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Periodo magazzino                                   | Il periodo di magazzino a cui è associato il report di verifica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Proprietario                                        | Il funzionario commerciale che esegue il report di verifica magazzino ed è proprietario dei record di magazzino.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Data di creazione                                   | L'indicazione dell'utente, della data e dell'ora di generazione del report.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Modificato                                          | L'indicazione dell'utente, della data e dell'ora di approvazione o rifiuto del report.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui report di verifica magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Report audit magazzino \(a pagina 581\)](#)
- [Gestione dei report di verifica magazzino \(a pagina 581\)](#)
- [Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino \(a pagina 573\)](#)

## Transazioni campioni

Usare le pagine Transazione campioni per creare, aggiornare e tenere traccia delle transazioni campioni e degli elementi di transazione associati per i campioni.

Per *transazione campioni* si intende un record relativo a un trasferimento di campioni, a una ricezione, a una distribuzione di campioni o a una rettifica di magazzino. Oracle CRM On Demand assegna un identificativo univoco a ogni record di transazione campioni per facilitarne l'individuazione. La creazione di una transazione campioni consente di segnalare e riconciliare tutti gli spostamenti dei campioni e degli articoli in promozione al termine del periodo di magazzino nonché di gestire il conteggio corrente dei prodotti di magazzino durante un periodo di magazzino specifico. Ogni record rappresenta una transazione singola che può essere costituita da una o più voci di elemento (gli elementi di transazione). Le transazioni sono associate con il periodo di magazzino appropriato in base alla data. L'attività di distribuzione dei campioni e degli articoli in promozione genera una

transazione con esborso (transazione di distribuzione campioni). Il trasferimento del magazzino tra le sedi centrali e i funzionari commerciali genera due record di transazione:

- un record di tipo *trasferimento in uscita* per l'entità che invia il campione;
- un record di tipo *trasferimento in entrata* per l'entità che riceve il campione.

I funzionari commerciali o le sedi centrali possono creare transazioni di correzione per gestire le discrepanze di magazzino dovute a perdite, furti, restituzioni, ritrovamenti o errore umani. Quando lo stato di una transazione campioni è Inviato, non è possibile modificarne le informazioni. Per apportare una modifica sarà necessario generare una nuova transazione di correzione.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sulle transazioni campioni, la scheda *Transazione campioni* potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Uso della home page Transazione campioni

La home page Transazione campioni è il punto di partenza per la gestione delle transazioni campioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Transazione campioni. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio *Personalizza home page*, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** L'uso delle transazioni campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi *Abilita operazioni campioni di base* e *Abilita regolazione campioni*.

### Creazione di una transazione campioni

Per creare una nuova transazione campioni è possibile fare clic sul pulsante *Nuovo* nella sezione *Transazioni campioni* modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi Transazione campioni \(a pagina 616\)](#).

È possibile creare i tipi di transazioni campioni riportati di seguito.

- **Transazioni inviate.** Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni \(a pagina 587\)](#).
- **Transazioni di correzione.** Per ulteriori informazioni, vedere [Correzione delle transazioni campioni \(a pagina 590\)](#).
- **Transazioni perse e trovate.** Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di transazioni campioni perse e trovate \(a pagina 591\)](#).

I tipi di transazioni campioni riportati di seguito non possono essere creati in quanto generati in modo automatico da Oracle CRM On Demand quando i funzionari commerciali lasciano i campioni nel corso delle visite di vendita.

- **Transazioni con esborso.** È possibile visualizzare le transazioni con esborso. Tuttavia, per apportare modifiche a una transazione con esborso è necessario creare una nuova transazione di correzione magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione delle transazioni con esborso \(a pagina 592\)](#).
- **Transazioni ricevute.** Gli utenti finali devono confermare la ricezione dei campioni. Se un funzionario commerciale riceve una quantità di campioni diversa da quella effettivamente inviata, è necessario creare una transazione di correzione magazzino per registrare la discrepanza. Per ulteriori informazioni, vedere [Conferma della ricezione del magazzino campioni \(a pagina 578\)](#).

### Uso degli elenchi di transazioni campioni

La sezione degli elenchi di Transazione campioni contiene vari elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le transazioni campioni.

| Elenco di transazioni campioni             | Filtri                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le transazioni campioni              | Tutte le transazioni campioni visualizzabili indipendentemente dal proprietario.                                                        |
| Transazioni di correzione                  | Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario e di tipo Rettifica di magazzino.                          |
| Transazioni con esborso                    | Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario e di tipo Esborso.                                         |
| Transazioni di discrepanza                 | Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario con stato Elaborato con discrepanza.                       |
| Transazioni perse                          | Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario, di tipo Rettifica di magazzino e con codice motivo Perso. |
| Transazioni ricevute                       | Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario e di tipo Trasferimento in entrata.                        |
| Transazioni campioni modificate di recente | Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinate in base alla data di modifica.                    |
| Transazioni inviate                        | Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario e di tipo Trasferimento in uscita.                         |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione delle transazioni campioni recenti

La sezione Transazioni campioni modificate di recente mostra le ultime transazioni campioni modificate in ordine di tempo. Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla home page Transazione campioni

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Transazione campioni alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Transazioni campioni create di recente
- Transazioni campioni modificate di recente
- Le mie transazioni campioni create di recente
- Le mie transazioni campioni modificate di recente

### Per aggiungere sezioni alla home page Transazione campioni

- 1 Nella home page Transazione campioni fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina Layout della home page Transazione campioni fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Quindi fare clic su Salva.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle transazioni campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Transazioni campioni \(a pagina 584\)](#)
- [Campi Transazione campioni \(a pagina 616\)](#)
- [Gestione delle transazioni campioni \(a pagina 587\)](#)

## Gestione delle transazioni campioni

Per le procedure passo passo sulla gestione delle transazioni campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di un trasferimento di campioni \(a pagina 587\)](#)
- [Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni \(a pagina 588\)](#)
- [Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni \(a pagina 589\)](#)
- [Correzione delle transazioni campioni \(a pagina 590\)](#)
- [Creazione di transazioni campioni perse e trovate \(a pagina 591\)](#)
- [Visualizzazione delle transazioni con esborso \(a pagina 592\)](#)
- [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni \(a pagina 592\)](#)
- [Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici \(a pagina 593\)](#)
- [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita \(a pagina 593\)](#)
- [Controllo delle firme elettroniche \(a pagina 612\)](#)
- [Monitoraggio delle attività dei campioni \(a pagina 615\)](#)
- [Impostazione dell'invio automatico delle transazioni campioni \(a pagina 1993\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Come allegare i file ai record tramite i campi allegato \(a pagina 173\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

- [Transazioni campioni \(a pagina 584\)](#)
- [Uso della home page Transazione campioni \(a pagina 585\)](#)
- [Campi Transazione campioni \(a pagina 616\)](#)
- [Campi elemento transazione \(a pagina 621\)](#)

## Creazione di un trasferimento di campioni

Per *trasferimento di campioni* si intende una transazione inviata di tipo Trasferimento in uscita. Un trasferimento di campioni viene creato a ogni scambio di campioni di prodotto all'interno dell'azienda. Questa procedura può essere usata da:



- un amministratore di campioni, per l'invio delle spedizioni agli utenti finali nel campo;
- gli utenti finali, per lo scambio di campioni tra loro;
- gli utenti finali, per l'invio dei campioni alle sedi centrali.

Dopo l'esecuzione di un trasferimento di campioni in Oracle CRM On Demand, il destinatario riceve un trasferimento di campioni di tipo Trasferimento in entrata. Dopo la conferma della ricezione della transazione da parte del destinatario, Oracle CRM On Demand immette una nuova voce di magazzino nel conteggio di magazzino e imposta un numero di articoli di magazzino inferiore nei record di magazzino del mittente.

**Procedure preliminari.** La creazione di un trasferimento di campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### ***Per creare un trasferimento di campioni***

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni fare clic su Nuovo.
- 2 Nella pagina di modifica di Transazione campioni impostare l'opzione Tipo di transazione su Trasferimento in uscita.  
Trasferimento in uscita indica il trasferimento dei campioni a un altro utente.
- 3 Impostare lo stato su In corso.
- 4 Immettere il nome della persona che riceverà il campione nel campo Trasferisci a.
- 5 Completare gli altri campi della pagina di modifica di Transazione campioni a seconda delle esigenze (vedere [Campi transazione campioni \(a pagina 616\)](#) per ulteriori informazioni) e fare clic su Salva.
- 6 Aggiungere almeno un elemento di transazione come descritto in [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni \(a pagina 592\)](#).
- 7 Aggiungere o modificare i registri associati al record a seconda delle esigenze.
- 8 Fare clic su Invia.

Se non sono stati commessi errori, lo stato del nuovo record di transazione Trasferimento in uscita viene impostato su In transito e Oracle CRM On Demand crea in modo automatico un nuovo record di transazione destinatario di tipo Trasferimento in entrata con stato In transito.

Tutte le informazioni dei registri associate alla transazione Trasferimento in uscita vengono copiate nella nuova transazione destinatario.

Il nuovo record di transazione ricevuta eredita tutti gli elementi di transazione dal record della transazione Trasferimento in uscita.

### **Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni**

Oracle CRM On Demand supporta lo spostamento elettronico del magazzino campioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni \(a pagina 587\)](#). I campioni vengono instradati a un destinatario che deve confermarne la ricezione in modo che Oracle CRM On Demand possa trasferire il nuovo magazzino al periodo di magazzino attivo del destinatario.

Gli utenti finali possono confermare la ricezione completa di un trasferimento di campioni, come descritto nella procedura riportata di seguito, oppure la ricezione parziale di un trasferimento di campioni, come descritto in [Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni \(a pagina 589\)](#).

Quando si conferma la ricezione di un trasferimento di campioni, se l'utente finale non dispone già dei record corrispondenti al prodotto campione, al lotto campione o al periodo di magazzino associato al magazzino campioni in fase di trasferimento, Oracle CRM On Demand creerà i record necessari di conseguenza.

**Procedure preliminari.** La conferma della ricezione di un trasferimento di campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### ***Per confermare la ricezione completa di un trasferimento di campioni***



- 1 Fare clic su Transazioni ricevute nella sezione di elenco di Transazione campioni della home page Transazione campioni.
- 2 Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire la transazione da confermare.  
La transazione che si desidera aprire deve essere del tipo Trasferimento in entrata e avere lo stato In transito.
- 3 Controllare i dettagli della transazione e immettere i valori appropriati nei campi Quantità ricevuta della sezione Elementi transazione per indicare la quantità di prodotti campione ricevuta.  
Il campo Quantità spedita mostra la quantità degli articoli spediti ed è di sola lettura.
- 4 Fare clic su Conferma.  
Se non vi sono differenze tra la quantità ricevuta e la quantità spedita, lo stato della transazione viene modificato e impostato su Elaborato e sarà necessario confermare la ricezione completa dei campioni trasferiti.  
Se invece la quantità ricevuta e la quantità spedita risultano differenti, è possibile scegliere tra chiudere la transazione con una discrepanza oppure tenerla aperta con lo stato Ricevuto parzialmente. Per ulteriori informazioni, vedere [Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni \(a pagina 589\)](#).

**NOTA:** le quantità dei campioni trasferiti non verranno visualizzate nei conteggi di magazzino degli utenti finali finché questi ultimi non avranno confermato la ricezione dei campioni.

### **Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni**

Oracle CRM On Demand supporta lo spostamento elettronico del magazzino campioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni \(a pagina 587\)](#). I campioni vengono instradati a un destinatario che deve confermarne la ricezione in modo che Oracle CRM On Demand possa trasferire il magazzino al periodo di magazzino attivo del destinatario.

Gli utenti finali possono confermare la ricezione completa di un trasferimento di campioni, come descritto in [Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni \(a pagina 588\)](#), oppure la ricezione parziale di un trasferimento di campioni, come descritto nella procedura riportata di seguito.

Quando si conferma la ricezione di un trasferimento di campioni, se l'utente finale non dispone già dei record corrispondenti al prodotto campione, al lotto campione o al periodo di magazzino associato al magazzino campioni in fase di trasferimento, Oracle CRM On Demand creerà i record necessari di conseguenza.

**Procedure preliminari.** La conferma della ricezione di un trasferimento di campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

#### ***Per confermare la ricezione parziale di un trasferimento di campioni***

- 1 Fare clic su Transazioni ricevute nella sezione di elenco di Transazione campioni della home page Transazione campioni.
- 2 Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire la transazione da confermare.  
La transazione che si desidera aprire deve essere di tipo Trasferimento in entrata e avere lo stato In transito.
- 3 Controllare i dettagli della transazione e immettere i valori appropriati nei campi Quantità ricevuta della sezione Elementi transazione per indicare la quantità di prodotti campione ricevuta.  
Il campo Quantità spedita mostra la quantità degli articoli spediti ed è di sola lettura.
- 4 Fare clic su Conferma.  
Se la quantità ricevuta e la quantità spedita risultano differenti, Oracle CRM On Demand genera automaticamente una transazione di discrepanza con lo stato Elaborato con discrepanze. Se non vi sono differenze tra la quantità ricevuta e la quantità spedita, Oracle CRM On Demand modifica lo stato della transazione su Elaborato e sarà necessario confermare la ricezione completa dei campioni trasferiti.

**NOTA:** le quantità di trasferimento dei campioni non verranno visualizzate nei conteggi di magazzino degli utenti finali finché questi ultimi non avranno confermato la ricezione dei campioni.

## Correzione delle transazioni campioni

I funzionari commerciali devono tenere traccia delle modifiche di magazzino e assicurarsi che ogni campione venga preso in considerazione durante la riconciliazione. La funzione di correzione consente agli amministratori dei campioni e agli utenti finali di correggere i conteggi di magazzino intervenendo sulle transazioni campioni passate, ovvero quelle già elaborate. Tra le cause più comuni alla base della correzione delle transazioni campioni passate vi sono la perdita o il furto dei prodotti, nonché gli errori di conteggio o di immissione dei dati. È possibile aggiungere prodotti oppure rettificare le quantità per qualsiasi tipo di transazione campioni (di trasferimento, con perdita o furto, ricevute, di distribuzione campioni o con esborso, e così via). Le correzioni consentono di riconciliare la quantità originale presente nel record dell'amministratore dei campioni alla quantità esistente quando il funzionario commerciale effettua il conteggio del magazzino fisico.

È possibile correggere tutte le transazioni di qualsiasi tipo con stato Elaborato. Dopo l'elaborazione di una transazione esistente, non è possibile apportare un'ulteriore correzione. Se necessario, si dovrà creare un nuovo record Rettifica di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Correzione di un record Rettifica di magazzino esistente \(a pagina 590\)](#)
- [Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino \(a pagina 591\)](#)

**Procedure preliminari.** La creazione delle correzioni (transazioni campioni di tipo Rettifica di magazzino) è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

### Correzione di un record Rettifica di magazzino esistente

È possibile correggere tutte le transazioni di qualsiasi tipo con stato Elaborato. Dopo l'elaborazione di una transazione esistente, non è possibile apportare un'ulteriore correzione. Se necessario, si dovrà creare un nuovo record Rettifica di magazzino. Vedere [Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino \(a pagina 591\)](#).

**Procedure preliminari.** La correzione dei record di rettifica magazzino esistenti è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

### Per correggere un record Rettifica di magazzino esistente

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni aprire una transazione di tipo Rettifica di magazzino con stato Elaborato.
- 2 Aggiungere o modificare i registri associati al record a seconda delle esigenze.
- 3 Fare clic su Regola.  
Questo passo crea una nuova transazione di tipo Rettifica di magazzino con stato In corso.  
Tutti gli elementi di transazione vengono copiati nel nuovo record. Tutte le informazioni dei registri associate alla transazione originale vengono copiate nella nuova transazione.
- 4 Modificare le informazioni chiave della transazione secondo le esigenze.  
Per ulteriori informazioni sui campi di questa sezione della pagina, vedere [Campi transazione campioni \(a pagina 616\)](#).
- 5 Modificare gli elementi della transazione secondo le esigenze.  
Ad esempio, è possibile modificare la quantità di un elemento esistente della transazione, aggiungere un nuovo elemento oppure eliminare un elemento esistente. Per ulteriori informazioni sui campi di questa sezione della pagina, vedere [Campi elemento transazione \(a pagina 621\)](#).
- 6 Fare clic su Invia per inviare il nuovo record di transazione Rettifica di magazzino.

Se non sono stati commessi errori, lo stato del nuovo record di transazione Rettifica magazzino viene impostato su Inviato.

### **Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino**

Per risolvere le discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici del magazzino, gli utenti finali e gli amministratori dei campioni devono creare e inviare transazioni di correzione. I funzionari commerciali e gli amministratori dei campioni registrano le rispettive transazioni campioni mediante la creazione di nuovi record di transazioni campioni di tipo Rettifica di magazzino.

**Procedure preliminari.** La creazione dei record di rettifica magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

#### ***Per creare un nuovo record Rettifica di magazzino***

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni fare clic su Nuovo.
- 2 Nella pagina di modifica di Transazione campioni impostare l'opzione Tipo di transazione su Rettifica di magazzino.
- 3 Immettere un motivo nel campo Motivo, ad esempio Campioni persi, Campioni trovati o Conteggio iniziale.
- 4 Completare gli altri campi della pagina di modifica di Transazione campioni a seconda delle esigenze, quindi fare clic su Salva.  
Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi transazione campioni \(a pagina 616\)](#).
- 5 Aggiungere almeno un elemento di transazione come descritto in [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni \(a pagina 592\)](#).
- 6 Fare clic su Invia.

### **Creazione di transazioni campioni perse e trovate**

I funzionari commerciali possono registrare qualsiasi transazione di campioni persa o trovata rilevata nel magazzino mediante la creazione di record specifici.

**Procedure preliminari.** La creazione delle transazioni campioni perse e trovate è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

#### ***Per creare un nuovo record di transazione campioni persa o trovata***

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni fare clic su Nuovo.
- 2 Nella pagina di modifica di Transazione campioni impostare l'opzione Tipo di transazione su Rettifica di magazzino.
- 3 Immettere un motivo nel campo Motivo, ad esempio Perso o Trovato.
- 4 Completare gli altri campi della pagina di modifica di Transazione campioni a seconda delle esigenze, quindi fare clic su Salva.  
Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi transazione campioni \(a pagina 616\)](#).
- 5 Aggiungere almeno un elemento di transazione.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni \(a pagina 592\)](#).
- 6 Fare clic su Invia.

## Visualizzazione delle transazioni con esborso

Gli utenti finali non possono creare le transazioni con esborso (transazioni di distribuzione dei campioni). Oracle CRM On Demand genera le transazioni con esborso in modo automatico quando i funzionari commerciali lasciano i campioni nel corso delle visite di vendita.

**NOTA:** gli utenti finali non possono creare neanche le transazioni ricevute. Oracle CRM On Demand genera le transazioni di tipo Trasferimento in entrata in modo automatico quando i funzionari commerciali restituiscono i campioni lasciati in precedenza oppure ne eseguono il trasferimento in uscita alle sedi centrali o a un altro funzionario commerciale.

**Procedure preliminari.** La visualizzazione delle transazioni con esborso è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per visualizzare le transazioni con esborso*

- 1 Nella home page Transazione campioni fare clic su Transazioni con esborso nella sezione degli elenchi di Transazione campioni.
- 2 Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire la transazione con esborso da visualizzare.
- 3 Nella pagina di dettaglio di Transazione campioni che viene visualizzata, rivedere le informazioni chiave transazione, le informazioni chiave contatto e le informazioni sugli elementi della transazione.  
Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi transazione campioni \(a pagina 616\)](#).  
Gli utenti finali non possono aggiornare o modificare le informazioni di questa pagina. Se occorre apportare modifiche o correzioni a una transazione con esborso sarà necessario creare una nuova transazione Rettifica di magazzino. Vedere [Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino \(a pagina 591\)](#).

**NOTA:** procedendo in modo analogo e selezionando l'opzione appropriata nell'elenco delle transazioni campioni, è inoltre possibile visualizzare le transazioni ricevute.

## Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni

Per aggiungere un elemento di transazione a una transazione campioni oppure aggiornare i dettagli di un elemento di transazione esistente, si usa la pagina di modifica di Transazione campioni.

**Procedure preliminari.** L'aggiunta di elementi alle transazioni campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per aggiungere un elemento di transazione a una transazione campioni*

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire il record di transazione desiderato.
- 2 Nella sezione Elementi transazione della pagina di dettaglio di Transazione campioni fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina di modifica di Elemento transazione completare i campi necessari. Fare clic su Salva.  
Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi elemento transazione \(a pagina 621\)](#).

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sugli elementi di transazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Elementi di transazione \(a pagina 619\)](#)
- [Gestione degli elementi di transazione \(a pagina 620\)](#)
- [Campi elemento transazione \(a pagina 621\)](#)

## Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici

Per correggere le discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici del magazzino evidenziate da Oracle CRM On Demand dopo il trasferimento dei campioni, gli amministratori dei campioni e gli utenti finali devono creare e inviare transazioni di correzione.

La correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici è inoltre un passo importante del [Processo di riconciliazione del magazzino \(a pagina 579\)](#).

**Procedure preliminari.** La correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici del magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

Per correggere le discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici del magazzino, gli amministratori dei campioni e i funzionari commerciali possono usare una o tutte e due le opzioni riportate di seguito.

- Creazione e invio di una transazione di correzione dei campioni con uno o più elementi. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino \(a pagina 591\)](#).
- Correzione dei record di elemento delle transazioni immesse in precedenza ma non ancora inviate. Per ulteriori informazioni, vedere [Correzione di un record Rettifica di magazzino esistente \(a pagina 590\)](#).

## Distribuzione di campioni durante una visita di vendita

Nel corso di una visita di vendita, i funzionari commerciali prendono i campioni dal magazzino e li lasciano a medici, farmacisti, cliniche, ospedali e altri contatti appropriati. Il funzionario commerciale deve effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Contare ogni campione lasciato.
- Verificare che il campione sia adeguato per il medico e per la relativa specialità.
- Acquisire le firme autorizzate per completare la transazione.

**Requisiti dei prodotti per il collegamento dei prodotti a un record di visita.** È possibile collegare a un record di visita solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati, Articolo promozionale lasciato, Prodotti menzionati in dettaglio o Elemento richiesta campione che soddisfano le condizioni riportate di seguito.

- I prodotti non sono bloccati per il contatto primario della visita di vendita. Durante una visita di vendita il funzionario commerciale non può fornire alcun prodotto bloccato per il contatto primario della visita, incluse informazioni sui prodotti bloccati, campioni o articoli promozionali. Un prodotto può essere bloccato per un contatto per motivi aziendali, legali o legati alle normative vigenti. Ad esempio, è possibile che una società farmaceutica desideri impedire la divulgazione di informazioni su un farmaco in corso di sperimentazione. Per informazioni sul blocco dei prodotti per i contatti, vedere [Prodotti bloccati \(a pagina 687\)](#).

**NOTA:** se un prodotto è bloccato per un contatto primario di una visita di vendita, il funzionario commerciale non può collegare il prodotto al record della visita anche se tale funzionario dispone di un'allocazione per tale prodotto. I prodotti bloccati per il contatto primario di una visita non sono disponibili per la selezione nell'elenco dei prodotti che possono essere aggiunti alla visita. Se non esistono contatti primari per la visita, nessun prodotto è bloccato.

- I prodotti sono stati allocati al funzionario commerciale.
- I prodotti sono presenti nel magazzino del funzionario commerciale nel caso di campioni e articoli promozionali.
- I prodotti sono attivi alla data di visita corrente.

**Linee guida per l'impostazione delle visite di vendita.** Tenere presenti le linee guide riportate di seguito durante l'impostazione delle visite di vendita per il rilascio di campioni o articoli promozionali o per la creazione di dettagli per i prodotti.

- Assicurarsi che a tutte le visite ai partecipanti o ai contatti sia associato un contatto primario.

- Assicurarsi che a tutte le visite ai partecipanti, ai contatti o agli account sia associato un indirizzo.
- Non modificare le informazioni sul contatto primario dopo aver creato il record di visita e aver definito una distribuzione di campioni, un articolo promozionale, i dettagli del prodotto o una richiesta di campioni associata a tale record.

**Procedure preliminari.** È possibile lasciare campioni, richiedere campioni e distribuire articoli promozionali durante una visita di vendita solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### ***Per lasciare i campioni durante una visita di vendita***

- 1 Nella home page Contatti aprire il contatto al quale si desidera lasciare i campioni.
- 2 Nella sezione Visite della pagina di dettaglio di Contatto fare clic su Nuova visita o su Visita automatica per aggiungere un nuovo elemento.
  - Quando si fa clic su Nuova visita, viene visualizzata la pagina Modifica visita, in cui è necessario immettere manualmente la maggior parte delle informazioni per il nuovo record di visita.  
Assicurarsi di specificare Visita nel campo Tipo. In caso contrario gli elementi correlati seguenti non saranno disponibili: Campioni lasciati, Articoli promozionali e Prodotti menzionati in dettaglio.
  - Quando si fa clic su Visita automatica, viene visualizzata la pagina dei dettagli della visita, in cui i dati di campo riportati di seguito vengono immessi in modo automatico per il nuovo record di visita.
    - Il campo Stato contiene il valore Pianificato.
    - Il campo Data di fine contiene un valore pari al valore del campo Data di inizio più 30 minuti.
    - Il campo Tipo contiene il valore Visita.
- 3 Nella pagina di modifica della visita o dei dettagli della visita, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Per inserire nel record della nuova visita le informazioni contenute in un modello Chiamata Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Chiamata Smart, quindi selezionare la chiamata Smart.
  - b Immettere o aggiornare le informazioni.  
Per ulteriori informazioni sui campi delle pagine di modifica della visita e dei dettagli della visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#).
- 4 Salvare il record effettuando una delle operazioni riportate di seguito.
  - Nella pagina Modifica visita, fare clic su Salva.
  - Nella pagina Dettagli visita fare clic su Salva come visita Smart privata o su Salva come visita Smart pubblica.

Per ulteriori informazioni, vedere Salvataggio delle informazioni dettagliate sulle visite come modello (vedere [Salvataggio delle informazioni sui dettagli della visita come modello](#) a pagina 610).
- 5 Se necessario, nella pagina Dettagli visita effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Aggiungere gli elementi Prodotti menzionati in dettaglio, Campioni lasciati, Richiesta di campioni o Articolo promozionale al record di visita principale.  
**NOTA:** è possibile aggiungere al record di visita principale solo i prodotti che non sono bloccati per il contatto primario della visita. I prodotti bloccati per il contatto primario non sono disponibili per la selezione nell'elenco dei prodotti.
  - Aggiungere un elemento Partecipante al record di visite principale, quindi aggiungere gli elementi Prodotti menzionati in dettaglio, Campioni lasciati, Richiesta di campioni o Articolo promozionale al record partecipante.

Per ulteriori informazioni su questi task, vedere gli argomenti seguenti:

  - [Aggiunta di partecipanti alle visite \(a pagina 595\)](#)

- Aggiunta di più contatti alle chiamate cliente (vedere [Aggiunta di più contatti alle visite agli account](#) a pagina 597)
  - Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite (a pagina 598)
  - Collegamento delle informazioni sui campioni lasciati alle visite (a pagina 602)
  - Collegamento delle informazioni sugli articoli promozionali alle visite (a pagina 605)
  - Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite (a pagina 607)
- 6 Al termine, fare clic su **Invia** per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione.  
Per informazioni, vedere [Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino](#).

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle distribuzioni di campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Gestione delle allocazioni](#) (a pagina 625)
- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 219)
- Impostazione del numero massimo di volte che è possibile campionare un contatto (vedere [Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida](#) a pagina 1990)
- Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni (vedere [Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni](#) a pagina 1991)

### Aggiunta di partecipanti alle visite

Un *partecipante* è una persona che è presente in una determinata occasione a una riunione o a una chiamata telefonica. Una visita del cliente può avere più partecipanti e ciascuno di essi può disporre di articoli esclusivi differenti o interazioni specifiche che verranno registrati dal funzionario commerciale. La creazione di report a livello di singola interazione consente al funzionario commerciale di registrare il campione o l'articolo promozionale lasciato e le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio o sulle richieste di campioni registrate per ogni singola interazione.

Una *visita al partecipante* è una singola visita associata alla visita del cliente principale. Le visite al partecipante funzionano come visite professionali, ad eccezione di quelle collegate alle visite del cliente. Le visite al partecipante sono record separati con una visita di tipo *Visita partecipante*.

### Impostazioni del profilo di accesso per le visite ai partecipanti

Per accedere e aggiungere partecipanti a un account principale, è necessario disporre delle impostazioni appropriate nei profili di accesso. Nella tabella riportata di seguito viene illustrata l'impostazione dei livelli di accesso per il tipo di record delle informazioni correlate *Visita partecipante* che consente di accedere alle visite dei partecipanti per un cliente principale. Questa impostazione è necessaria sia nel profilo di accesso predefinito che nel profilo di accesso del proprietario. Quando il livello di accesso è configurato per il tipo di record delle informazioni correlate *Visita partecipante*, il funzionamento delle visite del partecipante sarà simile a quello delle altre visite (viste del cliente o del contatto) nella struttura delle visite. L'autorizzazione di livello superiore per le visite dei partecipanti, tuttavia, è limitata all'autorizzazione definita nell'attività principale. Per ulteriori informazioni sui profili di accesso, vedere [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1478) e [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1492).

| Tipo di record | Tipo di record delle informazioni correlate | Livello di accesso |
|----------------|---------------------------------------------|--------------------|
| Attività       | Visite partecipante                         | Visualizzazione    |

**NOTA:** le visite al partecipante sono elementi terziari di Cliente ed elementi secondari di Visita cliente (che è un tipo di attività). Di conseguenza l'accesso alle visite al partecipante deve essere configurato nella sezione di informazioni correlate del tipo di record Attività.



La procedura riportata di seguito descrive come aggiungere un partecipante a una visita.

### **Per aggiungere un partecipante a una visita**

- 1 Andare alla home page Clienti e selezionare il cliente desiderato.  
Per informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 In Dettaglio cliente scorrere fino alla sezione Visite e aprire il record visite cliente per il quale si desidera aggiungere un partecipante.
- 3 Nella pagina Dettaglio visita fare clic su Nuova visita nella sezione Partecipanti.  
**NOTA:** se la sezione Partecipanti non è visibile nella pagina Dettagli, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Partecipanti al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.
- 4 Nella pagina Dettaglio partecipante, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Per inserire nel record della nuova visita le informazioni contenute in un modello Chiamata Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Chiamata Smart, quindi selezionare la chiamata Smart.
  - b Immettere o aggiornare le informazioni in base alle esigenze. Tuttavia, tenere presente quanto riportato di seguito.
    - Per impostazione predefinita, il valore del campo Tipo visita, che è di sola lettura, è Visita partecipante.
    - Le informazioni sul cliente vengono popolate con le informazioni relative alla visita del cliente.
    - Le informazioni di indirizzo vengono popolate con le informazioni relative alla visita del cliente.
    - Per selezionare il contatto che partecipa alla visita del cliente, è necessario utilizzare il campo Contatto primario.

Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#).

**NOTA:** gli amministrate dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea. I campi personalizzati definiti dall'amministratore dell'azienda vengono salvati nel modello di visita Smart.
- 5 Fare clic su Salva per salvare il record del partecipante.
- 6 Nella pagina Dettaglio partecipante immettere le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, sui campioni lasciati, sulla richiesta di campioni e sugli articoli promozionali per questo record del partecipante come descritto nei seguenti argomenti:
  - [Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite \(a pagina 598\)](#)
  - [Collegamento delle informazioni sui campioni lasciati alle visite \(a pagina 602\)](#)
  - [Collegamento delle informazioni sugli articoli promozionali alle visite \(a pagina 605\)](#)
  - [Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite \(a pagina 607\)](#)

**NOTA:** è possibile aggiungere alla pagina Dettaglio partecipante solo i prodotti che non sono bloccati per il contatto primario della visita. I prodotti bloccati per il contatto primario non sono disponibili per la selezione nell'elenco dei prodotti.
- 7 Al termine, fare clic su Torna al dettaglio visita.  
La sezione Partecipanti elenca il partecipante aggiunto.
- 8 Al termine, fare clic su Invia per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione.



Per ulteriori informazioni, vedere [Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino](#).

### **Aggiunta di più contatti alle visite agli account**

Una visita all'account può contenere più contatti. È possibile creare automaticamente una visita al partecipante per ciascun contatto usando la funzione Genera visite di Oracle CRM On Demand che consente di ridurre il numero di tasti digitati durante la creazione delle visite. Questa funzione fornisce anche informazioni coerenti relative alle sezioni di informazioni correlate Contatti e Visite partecipante della visita al cliente.

### **Considerazioni prima dell'aggiunta di più contatti a una visita al cliente**

Prima di aggiungere più contatti a una visita all'account usando questa procedura, prendere in considerazione quanto riportato di seguito.

- I contatti selezionati sono associati alla visita all'account a meno che per il contatto non sia impostato il campo Codice motivo blocco. Se per il contatto è impostato il Codice motivo blocco, il contatto non verrà aggiunto alla visita al cliente né verrà generata una visita al partecipante e Oracle CRM On Demand visualizzerà un messaggio per indicare che il contatto è bloccato. Per ulteriori informazioni sul blocco dei contatti, vedere [Blocco dei contatti \(a pagina 321\)](#).
- Per ciascun contatto non bloccato, Oracle CRM On Demand genera una visita al partecipante quando si seleziona Genera visita nella pagina Dettaglio visita account. Le visite al partecipante generate sono visibili nella scheda Visita partecipante della pagina Dettaglio visita account. I campi Data, Ora, Durata, Account, Indirizzo, Stato, Oggetto delle visite al partecipante generate saranno popolati con i dati provenienti dalla visita all'account principale.
- È possibile osservare la correlazione tra la visita al partecipante e l'elenco dei contatti per la visita all'account nel modo riportato di seguito.
  - Se il contatto viene rimosso o eliminato, verrà rimossa o eliminata anche la visita al partecipante.
  - Se la visita al partecipante viene rimossa o eliminata, verrà rimosso o eliminato anche il contatto purché la visita all'account non abbia lo stato Firmato, Inviato o Completato.
- Se i contatti vengono uniti all'interno del flusso UI della visita all'account, Oracle CRM On Demand rimuove le visite al partecipante per il contatto secondario.
- Se sono state fornite informazioni dettagliate sui prodotti usando la sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio o la sezione di informazioni correlate Prodotti disponibili per i dettagli nella visita all'account, le singole visite ai partecipanti vengono popolate con le stesse informazioni dettagliate sui prodotti disponibili quando le visite vengono create mediante Genera visite.
- L'invio delle visite continua senza errori se i campioni e gli articoli promozionali lasciati o i prodotti menzionati in dettaglio per una visita sono stati documentati, ma la visita non è stata inviata e se un record prodotto bloccato è associato al contatto. Il prodotto deve essere bloccato la prima volta in cui si lascia il campione o l'articolo promozionale o si creano i dettagli del prodotto in modo da escludere il prodotto dai report sulle visite. Se l'articolo è già stato inserito in Oracle CRM On Demand e il prodotto è stato bloccato, l'elaborazione delle chiamate procede correttamente. Per ulteriori informazioni sul blocco dei prodotti, vedere [Prodotti bloccati \(a pagina 687\)](#).

**Procedure preliminari.** La persona che esegue questa procedura, in genere un amministratore dell'azienda o un rappresentante dell'assistenza in loco, deve disporre del privilegio Visite: abilita il dettaglio visite e deve poter accedere ai record Chiamata account, Visita del contatto e Chiamata partecipante nei profili di accesso.

### **Per aggiungere più contatti a una visita all'account**

- 1 Andare alla home page Account e selezionare l'account desiderato.  
Per informazioni sulla selezione dei record, vedere Ricerca di record.
- 2 In Dettaglio cliente scorrere fino alla sezione Visite e aprire il record visite cliente per il quale si desidera aggiungere un partecipante.

- 3 Nella pagina Dettaglio chiamata cliente fare clic su Aggiungi nella sezione di informazioni correlate Contatti e selezionare i contatti che partecipano alla chiamata nella finestra Cerca contatti, quindi fare clic su OK al termine della selezione dei contatti.

**NOTA:** se la sezione Contatti non è visibile nella pagina Dettagli chiamata, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Contatti al layout di pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 4 Nella pagina Dettaglio chiamata cliente o in una qualsiasi delle pagine Dettaglio chiamata partecipante generate, immettere le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, sui campioni lasciati, sulla richiesta di campioni e sugli articoli promozionali come descritto nei seguenti argomenti:

- [Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite \(a pagina 598\)](#)
- [Collegamento delle informazioni sui campioni lasciati alle visite \(a pagina 602\)](#)
- [Collegamento delle informazioni sugli articoli promozionali alle visite \(a pagina 605\)](#)
- [Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite \(a pagina 607\)](#)

**NOTA:** è possibile aggiungere alla pagina Dettaglio partecipante solo i prodotti che non sono bloccati per il contatto primario della visita. I prodotti bloccati per il contatto primario non sono disponibili per la selezione nell'elenco dei prodotti.

- 5 Al termine, fare clic su Torna a Dettaglio chiamata.  
Nella sezione Contatti sono elencati i contatti appena aggiunti.
- 6 Al termine, fare clic su Invia per inviare le informazioni sui dettagli della chiamata per l'elaborazione.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino](#).

### **Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite**

È possibile collegare informazioni dettagliate sui prodotti alle visite in uno dei seguenti modi:

- aggiungendo informazioni dettagliate sui prodotti a una visita principale;
- aggiungendo partecipanti alla visita principale e quindi aggiungendo informazioni dettagliate sui prodotti per ogni record dei singoli partecipanti.

I partecipanti vengono aggiunti a una visita del cliente principale in modo che le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, sui campioni lasciati, sulla richiesta di campioni e sugli articoli promozionali possano essere monitorate per ciascun partecipante alla riunione.

Per informazioni su come associare le informazioni dettagliate sui prodotti alle informazioni SPM (Structured Product Messaging), vedere Associazione di obiettivi visita, obiettivi visita successiva e risultati ai prodotti menzionati in dettaglio in una visita di vendita (vedere [Associazione di obiettivi visita, obiettivi visita successiva e risultati a Prodotti menzionati in dettaglio in una visita di vendita](#) a pagina 672).

Questa procedura descrive le modalità di collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti a un record di visita.

### **Considerazioni relative alla scelta di utilizzare la sezione di informazioni Prodotti disponibili per i dettagli e la sezione di informazioni Prodotti menzionati in dettaglio**

Questo argomento descrive le considerazioni relative all'uso della sezione di informazioni Prodotti disponibili per i dettagli o della sezione di informazioni Prodotti menzionati in dettaglio per collegare le informazioni dettagliate sui prodotti alle visite:

- Sezione di informazioni Prodotti disponibili per i dettagli

La sezione Prodotti disponibili per i dettagli fornisce un elenco di prodotti che il funzionario commerciale può menzionare in dettaglio ai clienti. L'elenco si basa sui record di allocazione del funzionario commerciale. Gli amministratori possono personalizzare la sezione Prodotti disponibili per i dettagli per rimuovere l'elenco di

selezione Indicazione, aggiungere il record Indicazione prodotto, aggiungere nuovi campi e utilizzare i layout di pagina personalizzati. Inoltre, gli amministratori possono includere campi personalizzati così come con altre sezioni di informazioni correlate di Oracle CRM On Demand. Nella Release 24 e nelle release precedenti l'elenco di selezione Indicazione era un campo obbligatorio insieme al campo Priorità. Questo requisito non è più valido.

**NOTA:** gli oggetti del piano di messaggistica che supportano la funzione Messaggistica prodotti strutturati non possono essere collegati alla sezione Prodotti disponibili per i dettagli.

#### ■ Sezione di informazioni Prodotti menzionati in dettaglio

Se l'azienda desidera documentare gli obiettivi delle visite, gli obiettivi delle visite successive e i risultati, utilizzare la sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio anziché la sezione Prodotti disponibili per i dettagli.

La sezione Prodotti menzionati in dettaglio ha fornito in modo cronologico un menu di selezione di tutti i prodotti di tipo Dettagli, dal quale i funzionari commerciali potevano scegliere i prodotti da includere nella sezione dei dettagli. Questa sezione fornisce un filtro amministrativo che consente a un funzionario commerciale di visualizzare solo i prodotti a lui allocati. La sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio è completamente personalizzabile poiché gli amministratori possono aggiungere nuovi campi in base alle necessità. Gli amministratori possono aggiungere il tipo di record Indicazione prodotto alla sezione Prodotti menzionati in dettaglio e sostituire l'elenco di selezione Indicazione facoltativo. La sezione Prodotti menzionati in dettaglio supporta inoltre i tipi di record Messaggistica prodotti strutturati e ulteriori informazioni.

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione di Oracle CRM On Demand, vedere [Personalizzazione applicazioni \(a pagina 1263\)](#).

#### **Informazioni sulla sincronizzazione del campo Prodotto nei record Prodotti menzionati in dettaglio, Elementi piano messaggistica, Relazioni elemento piano messaggistica e Risposta messaggio**

Il campo Prodotto nei record di informazioni correlate (record PCD correlati) Elemento piano messaggistica, Relazioni elemento piano messaggistica e Risposta messaggio deve essere associato a un prodotto disponibile dal record principale Prodotti menzionati in dettaglio. Quando si associa un prodotto nei record PCD correlati usando il selettore di ricerca, il selettore elenca solo i prodotti disponibili nel record principale Prodotti menzionati in dettaglio. Tuttavia, dopo aver completato l'associazione del campo Prodotto nel record Prodotti menzionati in dettaglio con i record PCD correlati, un utente può successivamente modificare il prodotto principale nel record Prodotti menzionati in dettaglio. Di conseguenza, i record secondari PCD correlati salvati in precedenza che sono stati applicati con lo stesso prodotto presente nel record Prodotti menzionati in dettaglio non saranno sincronizzati. Per questo motivo, non aggiornare il campo Prodotto in un record Prodotti menzionati in dettaglio dopo aver associato il prodotto ai record PCD correlati.

#### **Informazioni sulle regole di amministrazione del processo per il blocco dei record attività e i record Prodotto menzionato in dettaglio**

Tramite l'amministrazione del processo di Oracle CRM On Demand l'amministratore può creare le seguenti regole di blocco dei record:

- Regola per bloccare un record Attività insieme ai relativi record figlio
- Regola per bloccare il record Prodotto menzionato in dettaglio insieme ai relativi record figlio

In questo caso, quando si invia un record Attività visita, Oracle CRM On Demand sincronizza lo stato del record Prodotto menzionato in dettaglio e lo stato del record Attività visita. Quando l'attività visita viene contrassegnata come inviata, Oracle CRM On Demand contrassegna anche il record Prodotti menzionati in dettaglio come Inviato. Se la regola di blocco dell'amministrazione del processo per l'attività in cui lo stato è impostato su Inviato blocca i record figlio Attività, si consiglia di usare anche una regola di blocco di amministrazione del processo simile per Prodotto menzionato in dettaglio quando il relativo stato è impostato su Inviato. Per ulteriori informazioni sull'impostazione delle regole di blocco dei record per Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, consultare il manuale *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

## Considerazioni importanti per le operazioni sulla sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio

A causa della natura esclusiva della funzionalità Prodotti menzionati in dettaglio, eseguire sempre le operazioni relative ai prodotti definiti dettagliatamente nella sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio in una pagina Dettagli chiamata. È possibile eseguire operazioni su prodotti menzionati in dettaglio dalle ubicazioni riportate di seguito.

- (Consigliato) La sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio in una pagina Dettagli chiamata, che supporta quattro operazioni: Nuovo, Modifica, Modifica in linea ed Elimina. Queste quattro operazioni generano codice XML per le code eventi di integrazione (IEQ, Integrated Event Queue) che comprende il record Attività padre.
- (Non consigliato) La pagina Prodotti disponibili in dettaglio, visualizzata facendo clic su Nome prodotto nella sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio, supporta tre operazioni: Modifica, Modifica in linea ed Elimina. Queste tre operazioni generano codice XML IEQ che non comprende il record Attività padre. Se tali operazioni vengono eseguite dalla pagina Prodotti disponibili in dettaglio, le azioni del workflow configurate mediante queste operazioni o altre azioni dipendenti dal codice XML IEQ generato potrebbero non fornire i risultati previsti.

### Per collegare le informazioni dettagliate sui prodotti a un record di visita

- 1 Nella pagina Dettaglio visita o Dettaglio partecipante scorrere fino alla sezione Prodotti disponibili per i dettagli o alla sezione Prodotti menzionati in dettaglio ed effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

**NOTA:** se la sezione desiderata non è visibile nella pagina, fare clic sul collegamento [Modifica layout](#) nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- Nella sezione Prodotti disponibili per i dettagli immettere le informazioni richieste nei campi Indicazione, Priorità (facoltativo) e Domande (facoltativo).

Nell'elenco dei prodotti disponibili per il collegamento al record di visita sono visibili solo i prodotti del tipo di categoria Prodotti menzionati in dettaglio che non sono bloccati per il contatto primario, che sono stati allocati al funzionario commerciale e sono attivi alla data corrente.

Per informazioni su questi campi, vedere la tabella alla fine di questo argomento.

- Nella sezione Prodotti menzionati in dettaglio fare clic su Nuovo e immettere le informazioni richieste nella pagina Modifica di Prodotti menzionati in dettaglio.

Per informazioni su questi campi, vedere la tabella alla fine di questo argomento.

**NOTA:** se l'amministratore dell'azienda ha impostato l'opzione [Abilita filtro di selezione prodotto](#) in base all'allocazione del funzionario commerciale, significa che nel selettore Prodotto vengono visualizzati solo i prodotti allocati al funzionario commerciale. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione del filtro degli elenchi di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale \(vedere Impostazione dei filtri dell'elenco di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale a pagina 1991\)](#).

**NOTA:** quando si crea un nuovo record di visita da un modello di visita Smart, i campi Prodotto menzionato in dettaglio vengono copiati sul nuovo record.

Per accedere alla pagina Dettaglio partecipante, andare alla sezione Partecipanti nella pagina Dettaglio visita e aprire il record del partecipante desiderato.

- 2 Salvare il record.
- 3 Se necessario, ripetere i passi da 1 a 2 per aggiungere ulteriori elementi Prodotto in dettaglio al record di visita.
- 4 Al termine, fare clic su [Invia](#) per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione.  
Per informazioni, vedere [Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino](#).

| Campo                                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni dettagliate chiave del prodotto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Categoria prodotto                                  | <p>(Sola visualizzazione) La categoria di prodotto definita dall'amministratore dell'azienda. Tale categoria può essere, ad esempio, una di quelle riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campioni lasciati</li> <li>■ Articolo in promozione lasciato</li> <li>■ Prodotti menzionati in dettaglio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Prodotto                                            | <p>(Obbligatorio) Il nome del prodotto (ad esempio, un'apparecchiatura medica), di cui si è discusso o del quale si è data una dimostrazione presso il cliente. Selezionare l'articolo utilizzando il selettore di ricerca. Per informazioni sull'impostazione di prodotti, vedere <a href="#">Impostazione dei prodotti dell'azienda (a pagina 1963)</a> e <a href="#">Campi prodotto (a pagina 622)</a>.</p> <p>È possibile collegare a un record di visita solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati, Articolo promozionale lasciato, Prodotti menzionati in dettaglio o Elemento richiesta campione che soddisfano le condizioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ I prodotti non sono bloccati per un contatto primario.</li> <li>■ I prodotti sono stati allocati al funzionario commerciale e l'amministratore dell'azienda ha impostato l'opzione Abilita filtro di selezione prodotto in base all'allocazione del funzionario commerciale. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del filtro degli elenchi di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale (vedere <a href="#">Impostazione dei filtri dell'elenco di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale a pagina 1991</a>).</li> <li>■ I prodotti sono attivi alla data di visita corrente.</li> </ul> |
| Priorità                                            | Campo facoltativo a uso del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Indicazione                                         | <p>La condizione per cui il prodotto viene utilizzato. Alcuni esempi sono: Allergia, Asma, Aritmia, Scompenso cardiaco e così via. Utilizzare l'elenco a discesa per selezionare un'indicazione.</p> <p>Prima della Release 23, il campo Indicazione era un campo obbligatorio per impostazione predefinita. Nella release corrente questo campo non è più obbligatorio. Se tuttavia l'azienda ha personalizzato il layout di pagina per la categoria Prodotto in dettaglio nella Release 23, il campo elenco di selezione Indicazione rimane un campo obbligatorio per i layout personalizzati. Per impostare questo campo come Non obbligatorio, l'amministratore dell'azienda deve deselezionare la casella di controllo Obbligatorio per il campo impostato nel layout di pagina personalizzato per i dettagli del prodotto. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi, vedere <a href="#">Creazione e modifica di campi (a pagina 1287)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Domande                                             | Questo campo è facoltativo a uso del cliente. Alcuni esempi sono: Effetti collaterali, Efficacia, Costo rispetto a tipi generici, Prezzo e così via. Utilizzare l'elenco a discesa per selezionare una domanda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Campo                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOTA:</b> i campi seguenti non sono disponibili per impostazione predefinita. Possono però essere aggiunti dall'amministratore dell'azienda al layout della pagina Dettagli del prodotto. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Personalizzazione dei layout di pagina statici (a pagina 1332)</a> . |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Prodotto in dettaglio                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Questo valore è impostato sullo stesso valore riportato nel campo Prodotto. La modifica di questo valore usando il selettore di ricerca modifica il campo Prodotto impostandolo sullo stesso valore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Elemento piano messaggistica primario                                                                                                                                                                                                                                                                            | L'elemento piano messaggistica designato come messaggio primario per il prodotto in dettaglio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Relazioni dei piani di messaggistica primari                                                                                                                                                                                                                                                                     | Il record relazioni elemento piano messaggistica designato come primario per il prodotto in dettaglio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Risposta messaggio principale                                                                                                                                                                                                                                                                                    | La risposta messaggio designata come primaria per il prodotto in dettaglio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tipo                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>La categoria Prodotto in dettaglio. Usare l'elenco di selezione per selezionare il tipo desiderato</p> <p>I valori predefiniti per Tipo sono Risposta messaggio, Risultato, Obiettivo visita e Obiettivo visita successiva. Qualora fosse necessario, l'amministratore dell'azienda può aggiungere altri tipi. La selezione di un tipo può generare un layout di pagina diverso dal layout di pagina predefinito per il tipo di record Prodotti menzionati in dettaglio se l'amministratore ha impostato layout di pagina dinamici per questo tipo di record. Ad esempio, la selezione di Obiettivo visita può generare un layout di pagina Obiettivo visita se l'amministratore dell'azienda ha impostato tale layout. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei layout di pagina dinamici per questo tipo di record, vedere <a href="#">Specifiche dei layout di pagina dinamici (a pagina 1382)</a> e gli argomenti relativi ai layout di pagina in <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p> |
| Indicazione prodotto                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Una combinazione di sintomi o malattia e il prodotto o il farmaco specifico che allevia il sintomo o la malattia che viene in genere menzionato in dettaglio dal funzionario commerciale del settore farmaceutico durante una visita al medico generico. Per ulteriori informazioni vedere <a href="#">Indicazioni prodotto (a pagina 676)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Note dettagli                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Informazioni aggiuntive sul prodotto in dettaglio. Questo campo può avere una lunghezza massima di 250 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### Collegamento delle informazioni sui campioni lasciati alle visite

È possibile collegare informazioni sui campioni lasciati alle visite in uno dei seguenti modi:

- aggiungendo informazioni sui campioni lasciati a una visita principale;
- aggiungendo partecipanti alla visita principale e quindi aggiungendo informazioni sui campioni lasciati per ogni record dei singoli partecipanti.



I partecipanti vengono aggiunti a una visita del cliente principale in modo che le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, sui campioni lasciati, sulla richiesta di campioni e sugli articoli promozionali possano essere monitorate per ciascun partecipante alla riunione.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni sui campioni lasciati a un record di visita.

**Procedure preliminari.** È possibile lasciare campioni durante una visita di vendita solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### ***Per collegare le informazioni sui campioni lasciati a un record di visita***

- 1 Nella pagina Dettaglio visita o Dettaglio partecipante scorrere fino alla sezione Campioni disponibili per il rilascio o alla sezione Campioni lasciati ed effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

**NOTA:** se la sezione desiderata non è visibile nella pagina, fare clic sul collegamento [Modifica layout](#) nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- Nella sezione Campioni disponibili per il rilascio immettere le informazioni richieste nel campo Quantità. Nell'elenco dei campioni disponibili per il collegamento al record di visita sono visibili solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati che non sono bloccati per il contatto primario e che sono stati allocati e sono disponibili nel magazzino del funzionario commerciale.
- Nella sezione Campioni lasciati fare clic su Nuovo e immettere le informazioni richieste nella pagina [Modifica campioni lasciati](#).

**NOTA:** se l'amministratore dell'azienda ha impostato l'opzione [Abilita filtro di selezione prodotto](#) in base all'allocazione del funzionario commerciale, significa che nel selettore Prodotto vengono visualizzati solo i prodotti allocati al funzionario commerciale. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione degli elenchi di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale](#) (vedere [Impostazione dei filtri dell'elenco di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale](#) a pagina 1991).

**NOTA:** quando si crea un nuovo record di visita da un modello di visita Smart, *ad eccezione* di N. lotto, i campi Campioni lasciati vengono copiati nel nuovo record.

Per accedere alla pagina Dettaglio partecipante, andare alla sezione Partecipanti nella pagina Dettaglio visita e aprire il record del partecipante desiderato.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi.

| Campo                                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave del campione lasciato</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Categoria prodotto                               | <p>(Sola visualizzazione) La categoria di prodotto definita dall'amministratore dei prodotti nell'azienda. Tale categoria può essere, ad esempio, una di quelle riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campioni lasciati</li> <li>■ Articolo in promozione lasciato</li> <li>■ Prodotti menzionati in dettaglio</li> </ul>                                 |
| Prodotto                                         | <p>(Obbligatorio) Il nome del campione di prodotto lasciato (ad esempio, un nuovo farmaco immesso sul mercato), consegnato al contatto. Selezionare l'articolo utilizzando il selettore di ricerca. Per informazioni sull'impostazione di prodotti, vedere <a href="#">Impostazione dei prodotti dell'azienda</a> (a pagina 1963) e <a href="#">Campi prodotto</a> (a pagina 622).</p> |

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <p>È possibile collegare a un record di visita solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati, Articolo promozionale lasciato, Prodotti menzionati in dettaglio o Elemento richiesta campione che soddisfano le condizioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ I prodotti non sono bloccati per un contatto primario.</li> <li>■ I prodotti sono stati allocati al funzionario commerciale e l'amministratore dell'azienda ha impostato l'opzione Abilita filtro di selezione prodotto in base all'allocazione del funzionario commerciale. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del filtro degli elenchi di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale (vedere <a href="#">Impostazione dei filtri dell'elenco di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale</a> a pagina 1991).</li> <li>■ I prodotti sono attivi alla data di visita corrente.</li> </ul> |
| N. lotto                             | <p>Il numero di lotto per il prodotto campione selezionato.</p> <p><b>NOTA:</b> questo campo è pertinente solo se si usano i numeri di lotto per tenere traccia dei campioni nel magazzino. Quando si aggiunge o si aggiorna un record di campione lasciato, in questo campo è possibile immettere solo lotti di campioni con la casella di controllo Magazzino per lotto selezionata. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Lotti campione</a> (a pagina 632) e <a href="#">Campi lotto campione</a> (a pagina 634).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Quantità                             | <p>Il numero di articoli campione lasciati al contatto. La quantità deve essere un numero da 1 a 9998. Viene visualizzato un messaggio di avvertenza se si effettua una delle operazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Immettere un valore che supera il valore nel campo N. massimo per visita.</li> <li>■ Immettere un valore che supera o è inferiore al 10% della quantità massima di prodotti che è consentito lasciare a un contatto durante il periodo di allocazione.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| N. massimo per visita                | (Sola visualizzazione) La quantità massima di prodotti che è consentito lasciare per una visita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| N. massimo per allocazione           | (Sola visualizzazione) La quantità massima di prodotti che è consentito lasciare durante il periodo di allocazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Somma calcolata allocazione quantità | (Sola visualizzazione) La quantità totale di prodotti lasciati (finora) durante il periodo di allocazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

#### 1 Salvare il record.

Se tutte le condizioni riportate di seguito sono vere quando si fa clic su Salva, Oracle CRM On Demand genera una transazione di tipo Esborso con un elemento per ogni campione lasciato per la visita e invia la transazione con esborso per aggiornare il magazzino campioni. Se la transazione con esborso riesce, Oracle CRM On Demand modifica lo stato della visita impostandolo su Inviato.

- Tutti i campioni esistono nel magazzino campioni per il periodo indicato dalla data e l'ora della visita.
- Il periodo in cui vengono registrati i campioni è un periodo non riconciliato. Se si tratta di un periodo riconciliato, viene visualizzato un messaggio di errore.
- È stato specificato un numero di lotto valido per i campioni lasciati di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto.
- Il valore di quantità immesso non è maggiore della quantità di distribuzione massima consentita per una visita.
- L'immissione del valore di quantità non comporta il superamento della quantità di distribuzione massima consentita durante il periodo di allocazione.



- 2 Ripetere i passi da 1 a 2 per aggiungere elementi Campioni lasciati al record di visita.
- 3 Al termine, fare clic su **Invia** per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione.  
Per informazioni, vedere [Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino](#).

### **Collegamento delle informazioni sugli articoli promozionali alle visite**

È possibile collegare informazioni sugli articoli promozionali alle visite in uno dei seguenti modi:

- aggiungendo informazioni sugli articoli promozionali a una visita principale;
- aggiungendo partecipanti a una visita principale e quindi aggiungendo informazioni sugli articoli promozionali per ogni record dei singoli partecipanti.

I partecipanti vengono aggiunti a una visita del cliente principale in modo che le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, sui campioni lasciati, sulla richiesta di campioni e sugli articoli promozionali possano essere monitorate per ciascun partecipante alla riunione.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento degli articoli promozionali ed educativi, nonché di altri articoli marketing, a un record di visita.

**Procedure preliminari.** È possibile lasciare articoli promozionali durante una visita di vendita solo se il proprio ruolo utente include il privilegio **Abilita operazioni campioni di base**.

### ***Per collegare gli articoli promozionali ed educativi, nonché altri articoli marketing, a un record di visita***

- 1 Nella pagina **Dettaglio visita** o **Dettaglio partecipante** scorrere fino alla sezione **Articoli promozionali** disponibili per il rilascio o alla sezione **Articoli promozionali** ed effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

**NOTA:** se la sezione desiderata non è visibile nella pagina, fare clic sul collegamento **Modifica layout** nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- Nella sezione **Articoli promozionali** disponibili per il rilascio immettere le informazioni richieste nel campo **Quantità**.

Nell'elenco degli articoli promozionali disponibili per il collegamento al record di visita sono visibili solo i prodotti del tipo di categoria **Articoli promozionali lasciati** che non sono bloccati per il contatto primario, che sono stati allocati e sono disponibili nel magazzino del funzionario commerciale.

- Nella sezione **Articoli promozionali** fare clic su **Nuovo** e immettere le informazioni richieste nella pagina **Modifica articolo promozionale lasciato**.

**NOTA:** se l'amministratore dell'azienda ha impostato l'opzione **Abilita filtro di selezione prodotto in base all'allocazione del funzionario commerciale**, significa che nel selettore **Prodotto** vengono visualizzati solo i prodotti allocati al funzionario commerciale. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione del filtro degli elenchi di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale \(vedere Impostazione dei filtri dell'elenco di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale a pagina 1991\)](#).

Per informazioni sui campi degli articoli promozionali, vedere la tabella delle descrizioni dei campi alla fine di questa procedura.

Per accedere alla pagina **Dettaglio partecipante**, andare alla sezione **Partecipanti** nella pagina **Dettaglio visita** e aprire il record del partecipante desiderato.

**NOTA:** quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di visita **Smart**, i campi dell'articolo promozionale vengono copiati sul nuovo record.

- 2 Salvare il record.

Se tutte le condizioni riportate di seguito sono vere quando si fa clic su **Salva**, Oracle CRM On Demand genera una transazione di tipo **Esborso** con un elemento per ogni articolo promozionale campione lasciato

per la visita e invia la transazione con esborso per aggiornare il magazzino campioni. Se la transazione con esborso riesce, Oracle CRM On Demand modifica lo stato della visita impostandolo su Inviato.

- Tutti gli articoli promozionali campione esistono nel magazzino campioni per il periodo indicato dalla data e l'ora di visita.
- Il periodo in cui vengono registrati gli articoli promozionali campione è un periodo non riconciliato. Se si tratta di un periodo riconciliato, viene visualizzato un messaggio di errore.
- È stato specificato un numero di lotto valido per gli articoli promozionali campione lasciati di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto.
- Il valore di quantità immesso non è maggiore della quantità che è consentito lasciare per una visita.
- L'immissione del valore di quantità non comporta il superamento della quantità massima che è consentito lasciare durante il periodo di allocazione.

**3** Ripetere i passi da 1 a 2 per aggiungere ulteriori elementi Articoli promozionali al record di visita.

**4** Al termine, fare clic su Invia per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione.

Per informazioni, vedere [Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino](#).

| Campo                                                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave articoli promozionali lasciati</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Prodotto                                                  | <p>(Obbligatorio) Il nome dell'articolo promozionale (ad esempio, una penna o una pallina da golf) o un articolo di formazione (ad esempio, un documento o un manuale), lasciati al contatto. Selezionare l'articolo utilizzando il selettore di ricerca. Per informazioni sull'impostazione di prodotti, vedere <a href="#">Impostazione dei prodotti dell'azienda (a pagina 1963)</a> e <a href="#">Campi prodotto (a pagina 622)</a>.</p> <p>È possibile collegare a un record di visita solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati, Articolo promozionale lasciato, Prodotti menzionati in dettaglio o Elemento richiesta campione che soddisfano le condizioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ I prodotti non sono bloccati per un contatto primario.</li> <li>■ I prodotti sono stati allocati al funzionario commerciale e l'amministratore dell'azienda ha impostato l'opzione Abilita filtro di selezione prodotto in base all'allocazione del funzionario commerciale. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Impostazione del filtro degli elenchi di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale (vedere Impostazione dei filtri dell'elenco di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale a pagina 1991)</a>.</li> <li>■ I prodotti sono attivi alla data di visita corrente.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> dopo la Release 22 il selettore di ricerca per il campo Prodotto cerca i prodotti anziché le allocazioni come avveniva nelle release precedenti.</p> |
| Categoria prodotto                                        | <p>(Sola visualizzazione) La categoria di prodotto definita dall'amministratore dell'azienda. Tale categoria può essere, ad esempio, una di quelle riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campioni lasciati</li> <li>■ Articolo in promozione lasciato</li> <li>■ Prodotti menzionati in dettaglio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Data visita                                               | (Sola visualizzazione) La data della visita del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quantità                             | <p>Il numero di articoli promozionali o formativi lasciati al contatto. La quantità deve essere un numero da 1 a 9998. Viene visualizzato un messaggio di avvertenza se si effettua una delle operazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Immettere un valore che supera il valore nel campo N. massimo per visita.</li> <li>■ Immettere un valore superiore o inferiore al 10% della quantità massima di prodotti che è consentito lasciare a un contatto durante il periodo di allocazione.</li> </ul> |
| N. massimo per allocazione           | (Sola visualizzazione) La quantità massima di articoli promozionali che è consentito lasciare durante il periodo di allocazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| N. massimo per visita                | (Sola visualizzazione) La quantità massima di articoli promozionali che è consentito lasciare per una visita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Somma calcolata allocazione quantità | (Sola visualizzazione) La quantità totale di articoli promozionali lasciati (finora) durante il periodo di allocazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite

È possibile collegare informazioni sulle richieste di campioni alle visite in uno dei seguenti modi:

- aggiungendo informazioni sulle richieste di campioni a una visita principale;
- aggiungendo partecipanti a una visita principale e quindi aggiungendo informazioni sulle richieste di campioni per ogni record dei singoli partecipanti.

I partecipanti vengono aggiunti a una visita del cliente principale in modo che le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, sui campioni lasciati, sulla richiesta di campioni e sugli articoli promozionali possano essere monitorate per ciascun partecipante alla riunione.

**NOTA:** è anche possibile utilizzare le pagine Ordine per creare e aggiornare gli elementi dell'ordine per i prodotti. Se si personalizza la pagina Dettaglio ordine aggiungendo un nuovo campo, il nuovo campo sarà disponibile anche nella pagina Richiesta campione. Per ulteriori informazioni sugli elementi dell'ordine, vedere [Creazione di un elemento dell'ordine per i prodotti \(a pagina 683\)](#).

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni sulla richiesta di campioni a un record di visita.

**NOTA:** nelle release di Oracle CRM On Demand precedenti alla Release 22 era possibile inserire un record di elemento di richiesta campione senza usare un record di richiesta campione principale associato quando si usava Web Services o la funzione di importazione. A partire dalla Release 22, tuttavia, quando si inseriscono i record di elementi di richiesta campione mediante Web Services o la funzione di importazione, è necessario specificare l'ID della richiesta campione principale per fornire il contesto per l'elemento di richiesta campione. L'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand consente di creare un elemento di richiesta campione solo da una richiesta campione padre nel contesto di una visita. Inoltre, le regole di blocco dei prodotti non vengono osservate quando gli elementi di richiesta campione vengono inseriti o aggiornati mediante Web Services o la funzione di importazione.

**NOTA:** l'elaborazione dei prodotti bloccati non è supportata per gli elementi di richiesta campione quando si usano i workflow in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sui workflow degli elementi di richiesta campione e sulle regole dei prodotti bloccati \(a pagina 691\)](#).

**Procedure preliminari.** La richiesta di campioni durante una visita di vendita è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per collegare le informazioni sulla richiesta di campioni a una record di visita*

- 1 Nella pagina Dettaglio visita o Dettaglio partecipante fare clic su Nuovo nella sezione Richiesta campione. Per accedere alla pagina Dettaglio partecipante, andare alla sezione Partecipanti nella pagina Dettaglio visita e aprire il record del partecipante desiderato.

**NOTA:** se la sezione desiderata non è visibile nella pagina, fare clic sul collegamento [Modifica layout](#) nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 2 Nella pagina Modifica di Richiesta campione, immettere le informazioni necessarie per la richiesta di campioni. Per informazioni sui campi della richiesta di campioni, vedere [Campi richiesta campione \(a pagina 649\)](#).
- 3 Salvare il record Richiesta campione.
- 4 Nella pagina di dettaglio di Richiesta campione, andare alla sezione Elementi richiesta campione.

**NOTA:** se la sezione desiderata non è visibile nella pagina, fare clic sul collegamento [Modifica layout](#) nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 5 Nella sezione Elemento richiesta campione, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Fare clic su Nuovo per aggiungere un elemento della richiesta di campioni per ogni campione di prodotto richiesto.
 

**NOTA:** se l'amministratore dell'azienda ha impostato l'opzione [Abilita filtro di selezione prodotto](#) in base all'allocazione del funzionario commerciale, significa che nel selettore Prodotto vengono visualizzati solo i prodotti allocati al funzionario commerciale. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione degli elenchi di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale \(vedere Impostazione dei filtri dell'elenco di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale a pagina 1991\)](#).
  - b Nella pagina Modifica di Elemento richiesta campione, immettere le informazioni necessarie per l'elemento della richiesta di campioni.
 

Nella tabella riportata alla fine di questa procedura vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi per un elemento della richiesta di campioni.
  - c Salvare il record dell'elemento della richiesta di campioni.
  - d Aggiungere elementi aggiuntivi della richiesta di campioni, in base alle necessità.
- 6 Ripetere i passi da 1 a 5 per aggiungere più elementi di richiesta di campioni al record della visita.
- 7 Al termine, fare clic su [Invia](#) per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino](#).

| Campo                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero elemento ordine | (Obbligatorio) Un campo numerico che rappresenta un elemento dell'ordine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Quantità               | <p>(Obbligatorio) Il numero di campioni richiesti. Deve essere un numero intero positivo diverso da zero. Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio di avvertenza se si immette uno dei seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un valore che supera il valore del campo Quantità massima del record Allocazione.</li> <li>■ Un valore che supera o rientra nel 10% del valore del campo Quantità massima per cliente del record Allocazione.</li> </ul> |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prodotto                       | <p>(Obbligatorio) Il nome del prodotto. Selezionare la casella di controllo accanto a ciascun prodotto da richiedere. Per informazioni sull'impostazione di prodotti, vedere <a href="#">Impostazione dei prodotti dell'azienda (a pagina 1963)</a> e <a href="#">Campi prodotto (a pagina 622)</a>.</p> <p>È possibile collegare a un record di visita solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati, Articolo promozionale lasciato, Prodotti menzionati in dettaglio o Elemento richiesta campione che soddisfano le condizioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ I prodotti non sono bloccati per un contatto primario.</li> <li>■ I prodotti sono stati allocati al funzionario commerciale e l'amministratore dell'azienda ha impostato l'opzione Abilita filtro di selezione prodotto in base all'allocazione del funzionario commerciale. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del filtro degli elenchi di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale (vedere <a href="#">Impostazione dei filtri dell'elenco di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale</a> a pagina 1991).</li> <li>■ I prodotti sono attivi alla data di visita corrente.</li> </ul> |
| Ordine                         | <p>(Obbligatorio) Questo campo specifica l'ordine principale per la richiesta di campioni. Per impostazione predefinita questo campo è di sola lettura ma può essere personalizzato come non di sola lettura. Per informazioni sulla personalizzazione, vedere <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Campo | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato | <p>(Obbligatorio) Il valore predefinito per questo campo è In sospeso. Quando si invia un ordine di richiesta di campioni per i prodotti, il valore in questo campo cambia in Inviato. Di seguito sono riportati i valori possibili per questo campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nuovo</li> <li>■ Aperto</li> <li>■ Prenotato</li> <li>■ In transito</li> <li>■ Ricevuto parzialmente</li> <li>■ Spedito parzialmente</li> <li>■ In sospeso</li> <li>■ Spedito</li> <li>■ Fatturato</li> <li>■ Pagato</li> <li>■ Installato</li> <li>■ Chiuso</li> <li>■ Annullato</li> <li>■ In attesa</li> <li>■ Rischio</li> <li>■ Effettivo</li> <li>■ Approvato</li> <li>■ Progettato</li> <li>■ Rifiutato</li> <li>■ In attesa di approvazione</li> <li>■ Completato</li> <li>■ Inviato</li> <li>■ -</li> <li>■ Selezionato</li> <li>■ Credito non riuscito</li> <li>■ Controllo evento</li> <li>■ Non riuscito</li> <li>■ Ordinazione prenotata</li> <li>■ In corso</li> <li>■ Elaborato</li> <li>■ Ricevuto</li> <li>■ Firmato</li> <li>■ Annullato</li> </ul> |

#### Salvataggio delle informazioni sui dettagli della visita come modello

La procedura seguente descrive come salvare le informazioni sui dettagli della visita come modello.

#### *Per salvare le informazioni sui dettagli della visita come modello*

- Nella pagina dei dettagli della visita fare clic sul pulsante appropriato:
  - **Salva come chiamata Smart privata.** Limita il modello al solo utilizzo da parte dell'utente.

- **Salva come chiamata Smart pubblica.** Aggiunge il modello all'elenco per consentirne l'utilizzo ad altri utenti.

**NOTA:** ogni volta che si fa clic sul pulsante, il record viene salvato come una visita Smart distinta. Oracle CRM On Demand rimane aperto su questa pagina.

### **Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino**

La procedura seguente descrive le modalità di invio delle informazioni Dettagli visita per il monitoraggio del magazzino.

**NOTA:** se il record della visita non include una licenza di stato contatto valida o un record di firma associato e se i controlli di convalida per tali condizioni sono stati impostati dall'amministratore sulla pagina Preferenze relative a Life Sciences, in Oracle CRM On Demand verrà visualizzato un messaggio di errore e sarà impossibile inviare la visita. Per ulteriori informazioni sulle preferenze, vedere le informazioni relative all'abilitazione della convalida della licenza di stato contatto e all'abilitazione della convalida della firma in [Impostazione delle preferenze relative a Life Sciences \(a pagina 1988\)](#).

### **Informazioni sull'invio di una chiamata partecipante e delle chiamate cliente**

Nelle release di Oracle CRM On Demand precedenti alla Release 24, se si inviavano informazioni sulle chiamate partecipante, Oracle CRM On Demand non consentiva di inviare le informazioni sulle chiamate cliente correlate e la chiamata cliente rimaneva in stato ambiguo indipendentemente dal fatto che la chiamata cliente contenesse o meno gli articoli di magazzino e una firma valida. Tuttavia, nella Release 24 la funzione di invio chiamata cliente è stata ottimizzata come riportato di seguito.

- È possibile inviare una chiamata cliente indipendentemente dallo stato di qualsiasi chiamata partecipante associata.
- Anche se una chiamata cliente è già contrassegnata come inviata, quando si fa clic su Invia nella pagina Dettaglio chiamata non viene restituito un errore e Oracle CRM On Demand continua a controllare le chiamate partecipante figlio e le invia se non sono già state inviate.
- Se una chiamata cliente non è contrassegnata come inviata, quando si fa clic su Invia nella pagina Dettaglio chiamata la chiamata cliente e tutte le chiamate partecipante associate non in stato Inviato vengono inviate senza generare un errore.
- Se la chiamata cliente e tutte le chiamate partecipante sono contrassegnate come inviate e si fa clic su Invia nella pagina Dettaglio chiamata, Oracle CRM On Demand non genera un errore ma non continua con l'elaborazione della chiamata in modo da non creare record duplicati.

### **Per inviare le informazioni Dettagli visita per il monitoraggio del magazzino**

- Dopo aver inserito e salvato tutte le informazioni nella pagina di dettaglio della visita, fare clic su Invia per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione.

Quando si fa clic su Invia, viene creata una transazione con esborso per registrare i campioni o gli articoli promozionali che sono stati lasciati e si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato della visita cliente cambia in Inviato.
- Il magazzino campioni del funzionario commerciale si riduce in base agli articoli promozionali e ai campioni lasciati nella visita.

**NOTA:** gli ordini di richiesta campione non influiscono sul magazzino campioni.

- Gli ordini di richiesta campione vengono inviati.
- La visita cliente viene chiusa.
- È possibile solo visualizzare i dettagli sulla visita cliente.

## Informazioni sulle firme elettroniche

Oracle CRM On Demand è in grado di memorizzare i dati di firma in modo sicuro, in un formato immagine, per i campioni lasciati. Le immagini delle firme vengono memorizzate in Oracle CRM On Demand con formati immagine standard. L'immagine di una firma è costituita da una serie di coordinate x e y o di stringhe che possono essere memorizzate nel database Oracle CRM On Demand.

Se l'amministratore seleziona la casella di controllo Abilita convalida firma nella pagina Preferenze relative a Life Science, ogni attività di chiamata registrata per i campioni distribuiti durante una visita di vendita deve essere associata all'immagine di una firma. Ottenere la firma elettronica della persona o dell'azienda che riceve i campioni è una precisa responsabilità del funzionario commerciale che lascia i campioni. La firma può essere acquisita su carta o da un'applicazione esterna (ad esempio un dispositivo portatile), quindi caricata in Oracle CRM On Demand tramite l'interfaccia Web Services da un client offline, come un iPad o un dispositivo mobile. Il funzionario commerciale deve acquisire la firma al momento della distribuzione dei campioni. Il funzionario commerciale non può inviare il record della visita in Oracle CRM On Demand se alla visita non è associato alcun record di firma.

Gli amministratori e gli utenti autorizzati possono visualizzare le immagini delle firme associate ai record di visita in Oracle CRM On Demand, ma non possono creare, aggiornare o eliminare tali record. Gli amministratori dei campioni devono controllare periodicamente le immagini delle firme per assicurarsi della coerenza delle firme raccolte da un contatto per visite diverse. Per informazioni sul ruolo utente e sulle impostazioni del profilo di accesso necessarie per il controllo delle firme elettroniche, vedere [Controllo delle firme elettroniche \(a pagina 612\)](#).

### Controllo delle firme elettroniche

Per controllare la firma associata a un'attività di visita per i campioni che vengono lasciati, attenersi alla procedura descritta di seguito. Nella procedura si presuppone che i propri ruolo utente e profili di accesso siano impostati in modo da consentire la visualizzazione dei record di firma associati alle visite. Per visualizzare i record di firma è necessaria la configurazione indicata di seguito.

- Il privilegio Abilita operazioni campioni di base deve essere abilitato nel proprio ruolo utente.
- Nelle impostazioni di accesso al tipo di record nel ruolo utente, le caselle di controllo Accesso consentito e Dispone del diritto di lettura a tutti i record devono essere selezionate per il tipo di record Firma.
- La sezione di informazioni correlate Firma deve essere presente nel layout di pagina Dettagli chiamata del contatto per il proprio ruolo utente.
- Nel profilo di accesso predefinito, all'interno delle informazioni correlate per il tipo di record Attività, il livello di accesso per il tipo di record Firma deve essere impostato su un valore che consente di leggere i record di firma.

In genere l'accesso ai record di firma è concesso solo agli amministratori. Per ulteriori informazioni sulle firme, vedere [Informazioni sulle firme elettroniche \(a pagina 612\)](#).

**NOTA:** se i propri ruolo utente e profili di accesso sono impostati in modo da consentire la visualizzazione dei record di firma associati alle visite, è possibile visualizzare i record di firma, ma non è possibile creare, aggiornare o eliminare i record di firma o le immagini delle firme in tali record. Se un file è allegato a un record di firma, è inoltre possibile visualizzare il file allegato, sostituirlo con un file diverso o rimuoverlo dal record.

### Per controllare le firme dei campioni

- 1 Nella home page Contatti aprire il contatto desiderato.
- 2 Nella sezione Attività completate della pagina Dettagli del contatto espandere il campo Oggetto per aprire il record di attività di visita a cui si è interessati.
- 3 Nella pagina Dettagli chiamata scorrere fino alla sezione Firma.  
Nella tabella seguente vengono descritti i campi visualizzati nella sezione Firma dell'applicazione standard.



| Campo                           | Descrizione                                                                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campo titolo                    | Se si fa clic sul collegamento Visualizza in questo campo viene visualizzato il record di firma. |
| Data firma                      | La data di acquisizione della firma.                                                             |
| Nome contatto                   | Il nome del destinatario dei campioni.                                                           |
| Cognome contatto                | Il cognome del destinatario dei campioni.                                                        |
| Nome funzionario commerciale    | Il nome e del funzionario commerciale che ha distribuito i campioni.                             |
| Cognome funzionario commerciale | Il cognome del funzionario commerciale che ha distribuito i campioni.                            |

- 4 Fare clic sul collegamento Visualizza per il record di firma che si desidera visualizzare.

**NOTA:** non è possibile modificare i dettagli di un record di firma esistente o crearne uno nuovo.

- 5 Nella pagina di dettaglio della firma è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare l'immagine della firma.
- Fare clic su Modifica per aprire la pagina di modifica della firma, quindi allegare un file al record di firma oppure visualizzare o rimuovere un file allegato al record.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi della pagina di dettagli della firma nell'applicazione standard.

| Campo                                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Testo dichiarazione di non responsabilità | <p>Nel campo Testo dichiarazione di non responsabilità viene visualizzato il testo della dichiarazione di non responsabilità associato ai campioni lasciati. Non è possibile modificare, inserire o eliminare alcuna parte del testo della dichiarazione di non responsabilità.</p> <p>Il testo della dichiarazione di non responsabilità viene caricato in Oracle CRM On Demand tramite l'interfaccia Web Services da un client offline, come un iPad o un dispositivo mobile. Questo campo include il testo completo della dichiarazione di non responsabilità nella lingua specificata per tale dichiarazione e mostra il testo esatto visualizzato dai medici quando firmano per la ricezione dei campioni. Per ulteriori informazioni sulle dichiarazioni di non responsabilità campione, vedere <a href="#">Dichiarazioni di non responsabilità campione (a pagina 636)</a>.</p> |
| Allegato                                  | <p>Se questo campo è visualizzato nella pagina, è possibile allegare un file al record di firma. All'inizio il campo mostra un'icona clip nella pagina Modifica del record:</p>  <p>Per allegare un file al record di firma, fare clic sull'icona clip nella pagina Modifica del record, quindi selezionare il file da caricare.</p> <p>Dopo il caricamento del file e il salvataggio del record, nel campo Allegato della pagina di dettaglio del record vengono visualizzati il nome e la dimensione del file allegato. Nella pagina Modifica del record il campo mostra inoltre l'icona clip e un'icona X che può essere usata per rimuovere il file. Per informazioni su come</p>                                                                                                               |

| Campo | Descrizione                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | allegare i file ai record utilizzando il campo Allegato e informazioni sulle limitazioni relative alle dimensioni e ai tipi dei file, vedere <a href="#">Come allegare i file ai record tramite i campi Allegato (a pagina 173)</a> . |

### Informazioni sulla relazione tra transazioni campioni e magazzino campioni

Nella tabella riportata di seguito viene descritta la relazione tra transazioni campioni, tipi di transazioni e impatto sul magazzino campioni per i funzionari commerciali.

**NOTA:** Trasferimento in uscita e Rettifica di magazzino (campioni persi e trovati) sono transazioni generate dall'utente. Oracle CRM On Demand genera i tipi di transazioni Esborso e Trasferimento in entrata.

| Record di transazione campioni | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tipo di transazione      | Impatto sul magazzino campioni                                                                                                                                               |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Transazione con esborso        | Transazioni in cui i funzionari commerciali inviano e lasciano i campioni. Oracle CRM On Demand genera le transazioni con esborso in modo automatico quando i funzionari commerciali lasciano i campioni durante le visite di vendita. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Visualizzazione delle transazioni con esborso (a pagina 592)</a> . | Esborso                  | Le transazioni campioni di tipo Esborso vengono sottratte dal magazzino campioni di un funzionario commerciale.                                                              |
| Transazioni ricevute           | Transazioni in cui il funzionario commerciale riceve i campioni. Gli utenti devono confermare la ricezione dei campioni. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Conferma della ricezione del magazzino campioni (a pagina 578)</a> .                                                                                                             | Trasferimento in entrata | Le transazioni campioni di tipo Trasferimento in entrata vengono aggiunte al magazzino campioni di un funzionario commerciale.                                               |
| Transazioni inviate            | Transazioni in cui il funzionario commerciale trasferisce i campioni a un altro utente oppure invia i campioni non usati alle sedi centrali. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Creazione di un trasferimento di campioni (a pagina 587)</a> .                                                                                               | Trasferimento in uscita  | Le transazioni campioni di tipo Trasferimento in uscita vengono sottratte dal magazzino campioni di un funzionario commerciale.                                              |
| Transazione di correzione      | Transazioni create dal funzionario commerciale per riconciliare le discrepanze tra i conteggi fisici di campioni e i record in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Correzione</a>                                                                                                                                       | Rettifica di magazzino   | Le transazioni campioni di tipo Rettifica di magazzino vengono aggiunte o sottratte al magazzino campioni di un funzionario commerciale, in base alle necessità. Ad esempio: |

| Record di transazione campioni | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                          | Tipo di transazione                     | Impatto sul magazzino campioni                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | delle transazioni campioni (a pagina 590).                                                                                                                                                                                                                           |                                         | Le transazioni campioni di tipo Rettifica di magazzino con motivo di correzione Trovato vengono aggiunte al magazzino campioni di un funzionario commerciale. In questo caso, il valore nel campo Quantità per l'elemento di transazione viene considerato un numero positivo. |
| Transazione persa              | Transazioni create dal funzionario commerciale per registrare i campioni persi. Le transazioni campioni perse vengono inviate come rettifiche. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Creazione di transazioni campioni perse e trovate (a pagina 591)</a> . | Rettifica di magazzino con motivo Perso | Le transazioni campioni di tipo Rettifica di magazzino con motivo di correzione Perso vengono sottratte dal magazzino campioni di un funzionario commerciale. In questo caso, il valore nel campo Quantità per l'elemento di transazione viene considerato un numero negativo. |

## Monitoraggio delle attività dei campioni

L'amministratore dei campioni è responsabile del magazzino dei campioni dell'azienda e deve assicurarsi che sia conforme alle regole e ai regolamenti vigenti.

**Procedure preliminari.** Il monitoraggio delle attività dei campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente prevede responsabilità amministrative e include i privilegi riportati di seguito.

- Abilita operazioni campioni di base
- Abilita regolazione campioni

Per monitorare le attività dei campioni, fare clic sull'elenco da monitorare nella sezione degli elenchi di Transazione campioni della home page Transazione campioni. Di seguito viene descritto lo scopo di ciascun elenco.

| Elenco di transazioni campioni | Filtri                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Transazioni con esborso        | Mostra tutti i campioni inviati e lasciati.<br><br>Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore dei campioni di controllare tutti i campioni che sono stati lasciati.                                             |
| Transazioni inviate            | Mostra tutti i campioni inviati e trasferiti.<br><br>Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore dei campioni di controllare tutti i campioni restituiti o le spedizioni di trasferimento tra gli utenti finali. |
| Transazioni ricevute           | Mostra tutti i campioni inviati e ricevuti.<br><br>Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore dei campioni di controllare le spedizioni tra gli utenti finali ricevute.                                         |
| Transazioni di correzione      | Mostra tutte le transazioni di correzione inviate.                                                                                                                                                                                |

| Elenco di transazioni campioni | Filtri                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore dei campioni di controllare tutti i tipi di transazioni di correzione inviate dagli utenti finali e da altri amministratori dei campioni per riconciliare le discrepanze tra i conteggi fisici e i record in Oracle CRM On Demand. |
| Transazioni perse              | Mostra tutti i campioni persi inviati come correzioni.<br><br>Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore di controllare i campioni che sono andati perduti.                                                                                                                   |

Per informazioni sulla visualizzazione o la creazione di questi elenchi, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#) e Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo.

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

## Campi transazione campioni

Per aggiungere una transazione campioni oppure aggiornare i dettagli di una transazione esistente con stato In corso si usa la pagina di modifica di Transazione campioni. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una transazione campioni.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le transazioni campioni anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Transazione campioni. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di transazione campioni. A seconda del tipo di transazione campioni aperta (Trasferimento in entrata, Trasferimento in uscita, Rettifica di magazzino, Esborso, Campioni persi), è possibile che questi campi non siano tutti applicabili.

| Campo                                  | Descrizione                                                               |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave transazione</b> |                                                                           |
| Nome                                   | L'identificativo univoco della transazione campioni generato dal sistema. |

| Campo                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data                      | <p>La data della transazione campioni.</p> <p>Quando si immette una data che rientra in un periodo di magazzino attivo, i campi Periodo magazzino: data di inizio e Periodo magazzino: data di fine vengono popolati in modo automatico. Se si immette una data non compresa nei periodi di magazzino esistenti, viene visualizzato un messaggio di errore. È possibile immettere una data futura se l'opzione Consenti invio di visite e transazioni campioni future è impostata dall'amministratore. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Impostazione delle preferenze relative a Life Sciences (a pagina 1988)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> se si invia una visita futura per avviare una transazione, Oracle CRM On Demand associa il record della transazione campioni al periodo di magazzino attivo. La transazione campioni rimane associata al periodo di magazzino attualmente attivo anche se si chiude il periodo di magazzino prima della data della visita futura. La transazione campioni non è associata al periodo di magazzino corrente.</p> <p>Non è possibile creare le transazioni campioni per i periodi riconciliati. Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio di errore se si immette una data compresa in un periodo riconciliato o inattivo.</p> |
| Tipo                      | <p>Il tipo di una transazione campioni può essere uno di quelli riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Trasferimento in uscita</li> <li>■ Rettifica di magazzino</li> <li>■ Campioni persi</li> <li>■ Richiesta campione</li> <li>■ Esborso</li> <li>■ Trasferimento in entrata</li> </ul> <p>Trasferimento in uscita, Rettifica di magazzino, Campioni persi e Richiesta campione sono transazioni generate dall'utente; Esborso e Trasferimento in entrata sono transazioni generate dal sistema.</p> <p><b>NOTA:</b> non personalizzare o modificare l'ordine dell'elenco di selezione Tipo per l'impostazione del campo Transazione campioni. Queste operazioni potrebbero condizionare negativamente la funzione Elenchi di selezione a catena.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Stato                     | <p>Lo stato di una transazione campioni può essere uno di quelli riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ In corso</li> <li>■ Inviato</li> <li>■ Elaborato con discrepanze</li> <li>■ In transito</li> <li>■ Elaborato</li> <li>■ Regolato</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Data di consegna prevista | La data in cui deve essere consegnato il campione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| N. localizzazione         | Il numero univoco che l'utente e il cliente possono usare per tenere traccia della distribuzione del campione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Campo                             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N. di pacchetti inviati           | Il numero di pacchetti inclusi nel campione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Trasferisci a                     | <p>La persona per la quale viene registrata una transazione di tipo Trasferimento in uscita. La persona indicata riceve il campione e deve confermarne la ricezione.</p> <p>Quando si crea una transazione di tipo Trasferimento in uscita, questo campo è obbligatorio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Trasferisci da                    | La persona che esegue il trasferimento dei campioni, ovvero la persona che crea la transazione di tipo Trasferimento in uscita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Periodo magazzino: data di inizio | <p>La data di inizio del periodo di magazzino associato alla transazione campioni. Si tratta di un campo di sola lettura che viene popolato in modo automatico solo quando la data immessa nel campo Data è compresa in un periodo di magazzino attivo.</p> <p>Il periodo di magazzino limita i prodotti e i numeri di lotto campione disponibili per la selezione quando si aggiungono elementi di transazione. Garantisce inoltre che per il periodo di magazzino selezionato siano disponibili per la selezione solo prodotti e numeri di lotto campione validi.</p> |
| Periodo magazzino: data di fine   | <p>La data di fine del periodo di magazzino associato alla transazione campioni. Si tratta di un campo di sola lettura che viene popolato in modo automatico solo quando la data immessa nel campo Data è compresa in un periodo di magazzino inattivo.</p> <p>Il periodo di magazzino limita i prodotti e i numeri di lotto campione disponibili per la selezione quando si aggiungono elementi di transazione. Garantisce inoltre che per il periodo di magazzino selezionato siano disponibili per la selezione solo prodotti e numeri di lotto campione validi.</p> |
| Motivo correzione                 | <p>Il motivo alla base della creazione o della correzione della transazione campioni. I codici motivo disponibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Perso</li> <li>■ Trovato</li> <li>■ Furto</li> <li>■ Errore umano</li> <li>■ Conteggio iniziale</li> <li>■ Richiesta</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Commenti                          | Questo campo consente all'utente di immettere informazioni aggiuntive sulla transazione campioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Campo    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allegato | <p>Se questo campo è esposto nella pagina, è possibile allegare un file al record di transazione campioni. All'inizio il campo mostra un'icona clip nella pagina Modifica del record:</p>  <p>Per allegare un file al record di transazione campioni, fare clic sull'icona clip nella pagina Modifica del record, quindi selezionare il file da caricare.</p> <p>Dopo il caricamento del file e il salvataggio del record, nel campo Allegato della pagina di dettaglio del record vengono visualizzati il nome e la dimensione del file allegato. Nella pagina Modifica del record il campo mostra inoltre l'icona clip e un'icona X che può essere usata per rimuovere il file.</p> <p>È possibile allegare un solo file per singolo record di transazione campioni.</p> <p>Per istruzioni su come allegare i file ai record tramite il campo Allegato e informazioni sulle limitazioni relative alle dimensioni e ai tipi dei file, vedere <a href="#">Come allegare i file ai record tramite i campi Allegato (a pagina 173)</a>.</p> |

### Informazioni chiave contatto

**NOTA:** queste informazioni di sola lettura vengono fornite solo per le transazioni con esborso. Oracle CRM On Demand genera le transazioni con esborso in modo automatico ogni volta che i funzionari commerciali rilasciano o eseguono l'esborso dei campioni durante una visita di vendita. Per ulteriori informazioni, vedere [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita \(a pagina 593\)](#) e [Visualizzazione delle transazioni con esborso \(a pagina 592\)](#).

|                  |                                                                                          |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatto         | Il nome completo del contatto medico o ospedale per il quale è stato eseguito l'esborso. |
| Nome contatto    | Il nome del contatto per il quale è stato eseguito l'esborso.                            |
| Cognome contatto | Il cognome del contatto per il quale è stato eseguito l'esborso.                         |
| Tipo di contatto | Il tipo di contatto.                                                                     |
| Account contatto | Il cliente associato a questo contatto.                                                  |
| E-mail contatto  | L'indirizzo e-mail del contatto.                                                         |

### Informazioni correlate

Per informazioni correlate sulle transazioni campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Transazioni campioni \(a pagina 584\)](#)
- [Uso della home page Transazione campioni \(a pagina 585\)](#)
- [Gestione delle transazioni campioni \(a pagina 587\)](#)

### Elementi di transazione

Usare le pagine Elemento transazione per creare, aggiornare e tenere traccia degli elementi delle transazioni per i campioni.

Un *elemento di transazione* registra i dettagli degli articoli campione o in promozione associati a una transazione campioni. Per ogni transazione campioni devono esistere uno o più elementi di questo tipo. Queste informazioni vengono usate per calcolare il conteggio corrente di un magazzino per il funzionario commerciale. Le transazioni campioni vengono usate nel processo di riconciliazione per gestire tutti i campioni e gli articoli in promozione assegnati a un funzionario commerciale.

## Gestione degli elementi di transazione

Per le procedure passo passo sulla gestione delle elementi di transazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Modifica del campione in un elemento di transazione \(a pagina 620\)](#)
- [Modifica del lotto campione in un elemento di transazione \(a pagina 621\)](#)
- [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni \(a pagina 592\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

- [Elementi di transazione \(a pagina 619\)](#)
- [Campi elemento transazione \(a pagina 621\)](#)
- [Campi prodotto \(a pagina 622\)](#)

## Modifica del campione in un elemento di transazione

Per modificare il campione in un elemento di transazione si usa la pagina di modifica di Prodotto. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un prodotto.

**Procedure preliminari.** La modifica dei campioni in un elemento di transazione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### Per modificare il campione in un elemento di transazione

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire il record di transazione desiderato.  
**NOTA:** lo stato del record di transazione che si desidera aprire deve essere *In corso*. Le transazioni con stato *Inviato* non possono essere modificate.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Transazione campioni andare all'elemento di transazione che si desidera modificare.
- 3 Nel campo Campione dell'elemento di transazione fare clic sull'icona di ricerca per selezionare un campione diverso da associare all'elemento.
- 4 Nel campo Campione dell'elemento di transazione fare clic sul nome del campione, quindi fare clic su *Modifica* nella pagina di dettaglio di Prodotto. Modificare i campi secondo le esigenze.



Per ulteriori informazioni, vedere [Campi prodotto \(a pagina 622\)](#).

### Modifica del lotto campione in un elemento di transazione

Per modificare il lotto campione in un elemento di transazione si usa la pagina di modifica di Lotto campione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un lotto campione.

**Procedure preliminari.** La modifica dei lotti campione in un elemento di transazione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

#### Per modifica il lotto campione in un elemento di transazione

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire il record di transazione desiderato.  
**NOTA:** lo stato del record di transazione che si desidera aprire deve essere **In corso**. Le transazioni con stato **Inviato** non possono essere modificate.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Transazione campioni andare all'elemento di transazione che si desidera modificare.
- 3 Nel campo N. lotto dell'elemento di transazione fare clic sull'icona di ricerca per selezionare, se necessario, un lotto campione diverso da associare all'elemento di transazione.  
**NOTA:** sono disponibili per la selezione solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto nel magazzino, ovvero i lotti campione per i quali la casella di controllo **Magazzino per lotto** è selezionata.
- 4 Nel campo N. lotto dell'elemento di transazione fare clic sul nome del lotto campione, quindi fare clic su **Modifica** nella pagina di dettaglio di Lotto campione. Modificare i campi del lotto campione secondo le esigenze (vedere [Campi lotto campione \(a pagina 634\)](#) per ulteriori informazioni).

### Campi elemento transazione

Per aggiungere un nuovo elemento di transazione oppure aggiornare i dettagli di un elemento di transazione esistente si usa la pagina di modifica di Elemento transazione.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare gli elementi di transazione anche nella pagina di dettaglio di Elemento transazione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi degli elementi di transazione.

| Campo       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero riga | Il numero univoco assegnato manualmente a ogni elemento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Campione    | Il nome del campione o dell'articolo in promozione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| N. lotto    | Il numero o il nome univoco assegnato al campione per facilitarne l'individuazione. È possibile scegliere se tenere traccia di un campione mediante il numero di lotto oppure no. Questo campo è facoltativo.<br><b>NOTA:</b> durante l'aggiunta o l'aggiornamento di un elemento di transazione, fare clic sull'icona di ricerca per selezionare un lotto campione. Sono disponibili per la selezione solo i lotti |

| Campo    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | campione di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto nel magazzino, ovvero i lotti campione per i quali la casella di controllo Magazzino per lotto è selezionata. Per ulteriori informazioni sui lotti campione, vedere <a href="#">Lotti campione (a pagina 632)</a> e <a href="#">Campi lotto campione (a pagina 634)</a> .                  |
| Quantità | La quantità del campione. Questo campo è obbligatorio.<br><br><b>NOTA:</b> se il valore della quantità è minore della quantità iniziale dei campioni trasferiti dalle sedi centrali, usare il segno meno con il valore numerico. Questo campo è importante per la registrazione delle correzioni necessarie in seguito a perdita, furto o errore umano. |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli elementi di transazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Elementi di transazione \(a pagina 619\)](#)
- [Gestione degli elementi di transazione \(a pagina 620\)](#)
- [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni \(a pagina 592\)](#)

### Campi prodotto

Per definire e gestire l'elenco dei prodotti dell'azienda si usa la pagina di modifica di Prodotto. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un prodotto. Per informazioni sull'impostazione dei prodotti per l'azienda, vedere [Impostazione dei prodotti dell'azienda \(a pagina 1963\)](#).

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i prodotti anche nelle pagine di dettaglio del prodotto. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di prodotto.

| Campo                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave prodotto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Nome prodotto                       | Nome del prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Categoria prodotto                  | La categoria del prodotto definita dall'amministratore dei prodotti dell'azienda. Tale categoria può essere, ad esempio, una di quelle riportate di seguito. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campioni lasciati</li> <li>■ Articolo in promozione lasciato</li> </ul> <b>NOTA:</b> non modificare i dati iniziali di categoria del prodotto. In Oracle CRM On Demand sono stati creati alcuni filtri per le categorie Campioni lasciati e Articolo promozionale lasciato. È possibile aggiungere nuove categorie di prodotto in base alle esigenze dei clienti. |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Soluzione                      | <p>Il file immagine associato al prodotto. Viene usato per descrivere il prodotto durante una visita di vendita.</p> <p><b>NOTA:</b> questo campo è disponibile con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e potrebbe non essere disponibile per la propria configurazione specifica. Se è necessario e non è disponibile, contattare l'amministratore dell'azienda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| N. parte                       | Il numero di parte del produttore associato al prodotto. Viene specificato dall'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ordinabile                     | <p>Casella di controllo che consente di indicare come ordinare il prodotto campione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se la casella di controllo è selezionata, il prodotto campione può essere ordinato dal funzionario commerciale e spedito dall'azienda al medico, alla clinica o all'ospedale.</li> <li>Se la casella di controllo non è selezionata, il campione può essere ottenuto solo quando il funzionario commerciale ne effettua la distribuzione.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tipo                           | <p>Il tipo di prodotto, che può essere uno di quelli descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Prodotto.</b> Un articolo fisico prodotto dal cliente.</li> <li><b>Servizio.</b> Un evento a valore aggiunto che fornisce un servizio al cliente. Può includere elementi quale il tempo di consulenza.</li> <li><b>Formazione.</b> Un evento a valore aggiunto che fornisce istruzione al cliente. Include elementi quali laboratori, manuali, formazioni pratiche, corsi e così via.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Stato                          | <p>Lo stato del prodotto definito dall'azienda. I valori disponibili sono descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Disponibile.</b> Il prodotto è disponibile per il trasferimento e la distribuzione dei campioni.</li> <li><b>Attivo.</b> Esistono trasferimenti e distribuzioni attivi per questo prodotto.</li> <li><b>In sospeso.</b> Il prodotto non è ancora pronto per essere lasciato, ma sta per diventare disponibile.</li> <li><b>Gruppo.</b> È stato creato un gruppo di prodotti o servizi dipendenti tra loro.</li> <li><b>Prototipo.</b> Il prodotto non è pronto per la disponibilità generale, ma è possibile esaminarne o studiarne un esempio.</li> <li><b>Terminato.</b> Il prodotto non è più disponibile per il trasferimento e la distribuzione dei campioni e non lo sarà di nuovo in futuro.</li> <li><b>Chiuso.</b> Stesso significato dello stato Terminato, con la sola eccezione che il prodotto sarà disponibile fino a esaurimento, ovvero fino a quando non ve ne sarà più per il trasferimento o la distribuzione.</li> </ul> |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Descrizione                    | La descrizione del campione del prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Allocazioni

Usare le pagine Allocazione per creare, aggiornare e tenere traccia delle allocazioni relative a un campione.

Le informazioni di allocazione definiscono inoltre quanto riportato di seguito. L'amministratore dei campioni di un'azienda farmaceutica definisce il record di allocazione, che determina il periodo in cui i prodotti campione vengono affidati ai funzionari commerciali per la distribuzione ai contatti rappresentati da cliniche, ospedali o medici. Le informazioni di allocazione definiscono inoltre quanto riportato di seguito. Le informazioni di allocazione definiscono inoltre quanto riportato di seguito.

- Il numero di campioni di un particolare prodotto che possono essere lasciati in un dato momento.
- Il numero massimo di campioni che possono essere distribuiti da un funzionario commerciale in un'ubicazione specifica.

Questa funzione consente all'amministratore dei campioni di impostare tali parametri a livello di prodotto e di comunicare queste informazioni a tutti i funzionari commerciali. L'uso delle allocazioni consente di definire il periodo preferenziale, allocare i campioni all'interno del periodo definito, visualizzare l'elenco dei campioni disponibili per ogni periodo di allocazione e impostare i parametri massimi per la distribuzione dei campi durante il periodo di allocazione.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sulle allocazioni, la scheda Allocazione potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Uso della home page Allocazione

La home page Allocazione è il punto di partenza per la gestione delle allocazioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Allocazione. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** L'uso delle allocazioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### Creazione di un'allocazione

Per creare una nuova allocazione, l'amministratore dei campioni deve fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Allocazioni modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi allocazione \(a pagina 626\)](#).

### Uso degli elenchi di allocazioni

La sezione di elenco di Allocazione contiene vari elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le allocazioni.

| Elenco di allocazioni             | Filtri                                                                                                      |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le allocazioni              | Tutte le allocazioni visualizzabili indipendentemente dal proprietario.                                     |
| Allocazioni modificate di recente | Tutte le allocazioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinate in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard

compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione delle allocazioni recenti

La sezione Allocazioni modificate di recente mostra le ultime allocazioni modificate in ordine di tempo.

Fare clic su [Mostra elenco completo](#) per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla home page Allocazione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Allocazione alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- [Allocazioni create di recente](#)
- [Allocazioni modificate di recente](#)
- [Le mie allocazioni create di recente](#)
- [Le mie allocazioni modificate di recente](#)
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Allocazione).

### Per aggiungere sezioni alla home page Allocazione

- 1 Nella home page Allocazione fare clic su [Modifica layout](#).
- 2 Nella pagina Layout della home page Allocazione fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Fare clic su [Salva](#).

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle allocazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazioni \(a pagina 623\)](#)
- [Campi allocazione \(a pagina 626\)](#)
- [Gestione delle allocazioni \(a pagina 625\)](#)

## Gestione delle allocazioni

Per le procedure passo passo sulla gestione delle allocazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazione di campioni agli utenti finali \(a pagina 626\)](#)
- [Modifica del campione in un'allocazione \(a pagina 626\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle allocazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazioni \(a pagina 623\)](#)
- [Uso della home page Allocazione \(a pagina 624\)](#)
- [Campi allocazione \(a pagina 626\)](#)

## **Allocazione di campioni agli utenti finali**

Per allocare i campioni a un utente finale si usa la pagina di dettaglio di Allocazione.

Per consentire l'aggiunta di più record di allocazione, si consiglia all'amministratore dei campioni di creare un file di importazione con la mappatura degli utenti finali alle allocazioni di prodotto e di caricare i dati in Oracle CRM On Demand.

**Procedure preliminari.** L'allocazione dei campioni agli utenti finali è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### ***Per allocare i campioni a un utente finale***

- 1 Nella pagina di elenco di Allocazione espandere il campo Tipo di allocazione per aprire il record di allocazione desiderato.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Allocazione fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Proprietario e selezionare l'utente finale desiderato Fare clic su Salva.

## **Modifica del campione in un'allocazione**

Per modificare il campione in un'allocazione si usa la pagina di modifica di Prodotto. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un prodotto.

**Procedure preliminari.** La modifica del campione in un'allocazione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### ***Per modificare il campione in un'allocazione***

- 1 Nella pagina di elenco di Allocazione espandere il campo Tipo di allocazione per aprire il record di allocazione che si desidera modificare.
- 2 Nel campo Campione della pagina di dettaglio di Allocazione fare clic sull'icona di ricerca per selezionare, se necessario, un campione diverso da associare al record di allocazione.
- 3 Fare clic sul nome del campione nel campo Campione della pagina di dettaglio di Allocazione, quindi fare clic su Modifica nella pagina dei dettagli di Prodotto e modificare i campi. Per ulteriori informazioni, vedere [Campi prodotto \(a pagina 622\)](#).

## **Campi allocazione**

Per aggiungere un'allocazione oppure aggiornare i dettagli di un'allocazione esistente si usa la pagina di modifica di Allocazione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un'allocazione.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le allocazioni anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Allocazione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di allocazione.

| Campo                        | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo di allocazione          | <p>Il nome dell'allocazione viene definito dall'amministratore dei campioni. Deve essere univoco. Ecco alcuni esempi di nome:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Allocazione campione</li> <li>■ Allocazione articolo in promozione</li> </ul>                                                                                                       |
| Attivo                       | <p>Lo stato dell'allocazione può essere uno di quelli riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Attivo.</b> Indica che la data di fine del periodo di allocazione non è stata ancora raggiunta.</li> <li>■ <b>Inattivo.</b> Indica che il periodo di allocazione si è concluso e che la data di fine è stata raggiunta.</li> </ul> |
| Proprietario                 | Il proprietario del record di allocazione. Si tratta della persona alla quale l'amministratore dei campioni assegna l'allocazione.                                                                                                                                                                                                                             |
| Campione                     | <p>Il campione di prodotto associato all'allocazione.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di allocazione, in questo campo è possibile immettere solo i prodotti considerati come campioni, ovvero appartenenti al tipo di categoria Campioni lasciati.</p>                                                                                      |
| Quantità massima             | <p>La quantità massima di prodotto che è consentito lasciare per una visita.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si lasciano campioni o articoli promozionali, viene visualizzato un messaggio di avvertenza se si supera o ci si avvicina al valore di Quantità massima.</p>                                                                                           |
| Quantità allocazione         | La quantità massima di prodotto che è consentito lasciare nel periodo di allocazione.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Quantità massima per cliente | <p>La quantità massima di prodotto che è consentito lasciare a un contatto nel periodo di allocazione.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si lasciano campioni o articoli promozionali a un contatto, viene visualizzato un messaggio di avvertenza se si supera o ci si avvicina al 10% del valore di Quantità massima per cliente.</p>                               |
| Campione: Descrizione        | Il campo di testo usato per descrivere il record di allocazione, ad esempio lo scopo dell'allocazione.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Proprietario: Nome           | Il nome del proprietario del record di allocazione, in genere l'utente che ha creato il record.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Proprietario: Cognome        | Il cognome del proprietario del record di allocazione, in genere l'utente che ha creato il record.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Data di inizio               | La data di inizio dell'allocazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Data di fine                 | La data di fine dell'allocazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Campo                                                                                                                                                                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interrompi campionamento                                                                                                                                                       | <p>Casella di controllo che consente di indicare se continuare a distribuire i campioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se la casella di controllo è selezionata, la distribuzione di campioni non è più consentita.</li> <li>Se la casella di controllo non è selezionata, la distribuzione di campioni è consentita.</li> </ul> |
| Ordina per                                                                                                                                                                     | Questo campo consente ai funzionari commerciali di visualizzare le allocazioni secondo l'ordine specificato.                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Campi aggiuntivi:</b><br><b>NOTA:</b> l'amministratore dell'azienda deve configurare i campi riportati di seguito poiché non sono disponibili per impostazione predefinita. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Quantità rimanente                                                                                                                                                             | La quantità di prodotto che rimane disponibile e può essere lasciata dal funzionario commerciale durante il periodo di allocazione. Oracle CRM On Demand inizializza questo campo con il valore del campo Quantità allocazione.                                                                                                               |
| Quantità distribuita                                                                                                                                                           | La quantità di prodotto distribuita da un funzionario commerciale a un contatto durante il periodo di allocazione. Oracle CRM On Demand inizializza questo campo con il valore zero (0).                                                                                                                                                      |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle allocazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- Allocazioni (a pagina 623)
- Uso della home page Allocazione (a pagina 624)
- Gestione delle allocazioni (a pagina 625)

## Allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)

Utilizzare le pagine Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) per specificare la quantità massima di un prodotto o di un campione che un contatto HCP, ad esempio un fisico, può ricevere da un funzionario commerciale. Al contrario, un record Allocazione specifica la quantità massima di un prodotto o di un campione che un singolo funzionario commerciale può lasciare o descrivere in dettaglio a un contatto nel periodo di allocazione. Per ulteriori informazioni sulle allocazioni, vedere [Allocazioni \(a pagina 623\)](#).

Le allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) vengono in genere gestite da un amministratore di campioni in un'azienda farmaceutica. È possibile utilizzare le allocazioni contatti HCP se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base. Per ciascun contatto è possibile creare più record allocazione contatti HCP. Per ciascun record allocazione contatti HCP è possibile specificare il tipo di allocazione, una data di inizio e una data di fine per il periodo di allocazione e il numero di campioni del prodotto specificato che è possibile assegnare al contatto durante il periodo di allocazione.

Sebbene sia possibile creare record allocazione contatti HCP direttamente mediante le pagine Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) per creare un singolo record, si consiglia di importare questi tipi di record in Oracle CRM On Demand, in particolare quando è necessario creare un numero elevato di record. Per ulteriori informazioni sull'importazione delle allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP), vedere [Campi allocazione contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\): Preparazione all'importazione \(a pagina 1846\)](#).



È possibile visualizzare le allocazioni contatti HCP come elemento correlato di sola visualizzazione in un record di contatti solo se l'amministratore dell'azienda ha definito questa impostazione per l'azienda.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle allocazioni per i contatti HCP, la scheda Allocazione contatti fornitori di servizi sanitari (HCP) potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Uso della home page Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)

La home page Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) è il punto di partenza per la gestione delle allocazioni dei contatti HCP.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP). Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** L'uso delle allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### Creazione di un'allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)

Per creare una nuova allocazione contatti HCP, l'amministratore dei campioni deve fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi allocazione contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\) \(a pagina 631\)](#).

**NOTA:** sebbene sia possibile creare record di allocazione contatti HCP direttamente mediante le pagine Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) per creare un singolo record, si consiglia di importare questi tipi di record in Oracle CRM On Demand, in particolare quando è necessario creare un numero elevato di record. Per ulteriori informazioni sull'importazione delle allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP), vedere [Campi allocazione contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\): Preparazione all'importazione \(a pagina 1846\)](#).

### Uso degli elenchi di allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)

Nella sezione Elenchi allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per le allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP).

| Elenco allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)                | Filtri                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)              | Tutte le allocazioni contatti fornitori di servizi sanitari (HCP) visualizzabili.                               |
| Allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) modificate di recente | Tutte le allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) visualizzabili ordinati per data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

## **Visualizzazione delle allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) modificate di recente**

La sezione Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) modificate di recente mostra le ultime allocazioni contatti HCP modificate in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

## **Aggiunta di sezioni alla home page Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere sezioni di report aggiuntive alla home page Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP). L'amministratore dell'azienda può rendere sezioni di report disponibili per la visualizzazione nella home page Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP).

### ***Per aggiungere sezioni alla home page Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)***

- 1 Nella home page Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP), fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP), fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere sezioni e per organizzarle nella pagina. Fare clic su Salva.

## **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sulle allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP), vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\) \(a pagina 628\)](#)
- [Gestione delle allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\) \(a pagina 630\)](#)
- [Campi allocazione contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\) \(a pagina 631\)](#)

## **Gestione delle allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)**

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sulle allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP), vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\) \(a pagina 628\)](#)
- [Uso della home page Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\) \(a pagina 629\)](#)
- [Campi allocazione contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\) \(a pagina 631\)](#)

## Campi allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)

Per aggiungere un'allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) o per aggiornare i dettagli di un'allocazione di questo tipo, utilizzare la pagina di modifica di Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP). In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un'allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP).

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile modificare questo tipo di allocazioni nella pagina [Elenco allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\)](#) e nella pagina [Dettagli allocazione contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\)](#). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi delle allocazioni contatti fornitori di servizi sanitari (HCP).

| Campo                                                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) | Un ID univoco generato da Oracle CRM On Demand per questo record.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Tipo                                                        | <p>Il tipo di allocazione che si desidera creare. Per impostazione predefinita, per le allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) sono disponibili i seguenti tipi di allocazione, ma l'amministratore dell'azienda può aggiungere o rimuovere i tipi di allocazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Allocazione dettagli</li> <li>■ Allocazione campione</li> <li>■ Allocazione richiesta campione</li> <li>■ Allocazione articolo in promozione</li> </ul> <p>Allocazione dettagli, Allocazione campione, Allocazione richiesta campione e Allocazione articoli promozionali sono designazioni create dall'utente. Vengono utilizzate per filtrare le sezioni degli elementi correlati durante la gestione dei campioni.</p> <p><b>ATTENZIONE:</b> non personalizzare o modificare l'ordine dell'elenco di selezione Tipo per Impostazione campo Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) poiché tale azione può avere effetto sulla funzionalità Elenchi di selezione a catena.</p> |
| Nome prodotto                                               | Il nome del campione di prodotto da allocare al contatto fornitore di servizi sanitari (HCP).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Nome contatto                                               | Il nome del contatto fornitore di servizi sanitari (HCP) per il quale si desidera specificare l'allocazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Campo                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quantità allocazione | <p>Il numero totale di campioni di un prodotto specificato che il contatto fornitore di servizi sanitari (HCP) può ricevere durante il periodo di allocazione.</p> <p>Durante l'inizializzazione del record di allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP), impostare per il campo Quantità allocazione lo stesso valore del campo Quantità rimanente. I campi relativi alla quantità devono contenere valori interi.</p>                                |
| Quantità distribuita | <p>Il numero di campioni del prodotto specificato che sono già stati assegnati al contatto durante il periodo di allocazione.</p> <p>La prima volta che viene creata l'allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP), il campo Quantità distribuita deve essere pari a zero. I campi relativi alla quantità devono contenere valori interi.</p>                                                                                                            |
| Quantità rimanente   | <p>Il numero di campioni del prodotto specificato che rimangono disponibili per l'assegnazione al contatto fornitore di servizi sanitari (HCP) specificato durante il periodo di allocazione.</p> <p>Durante l'inizializzazione del record di allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP), impostare per il campo Quantità rimanente lo stesso valore del campo Quantità allocazione. I campi relativi alla quantità devono contenere valori interi.</p> |
| Data di inizio       | La data di inizio dell'allocazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Data di fine         | La data di fine dell'allocazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP), vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\) \(a pagina 628\)](#)
- [Uso della home page Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\) \(a pagina 629\)](#)
- [Gestione delle allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari \(HCP\) \(a pagina 630\)](#)

## Lotti campione

Usare le pagine Lotti campione per creare, aggiornare e tenere traccia dei lotti di campioni.

A ogni prodotto creato in fabbrica viene assegnato un numero di lotto. Le aziende usano il numero di lotto per tener traccia dei prodotti. La possibilità di tenere traccia dei prodotti è essenziale quando, ad esempio, è necessario richiamare un prodotto particolare oppure nel caso venga rilevato un difetto durante la fase di produzione. Conoscere l'ubicazione esatta dei prodotti è di importanza critica per molte aziende. In Oracle CRM On Demand è possibile tenere traccia dei campioni lasciati mediante i numeri di lotto. L'amministratore di una compagnia decide se utilizzare i numeri del lotto.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui lotti campione, la scheda Lotto campione potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Uso della home page Lotto campione

La home page Lotto campione è il punto di partenza per la gestione dei lotti campione. In questa pagina vengono visualizzate informazioni importanti per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Lotto campione. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** L'uso dei lotti campione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### Creazione di un lotto campione

Per creare un nuovo lotto campione è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Lotti campione visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi lotto campione \(a pagina 634\)](#).

### Uso degli elenchi di lotti campione

La sezione di elenco di Lotto campione contiene vari elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i lotti campione.

| Elenco di lotti campione             | Filtri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i lotti campione               | <p>Tutti i lotti campione visualizzabili indipendentemente dal proprietario.</p> <p><b>NOTA:</b> nell'elenco Tutti i lotti campione vengono visualizzati solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante un numero di lotto nel magazzino (vedere <a href="#">Campi lotto campione (a pagina 634)</a> per ulteriori informazioni).</p>                                                   |
| Lotti campione modificati di recente | <p>Tutti i lotti campione con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica.</p> <p><b>NOTA:</b> nell'elenco Lotti campione modificati di recente vengono visualizzati solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante un numero di lotto nel magazzino (vedere <a href="#">Campi lotto campione (a pagina 634)</a> per ulteriori informazioni).</p> |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei lotti campione recenti

La sezione Lotti campione modificati di recente mostra gli ultimi lotti campione modificati in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla home page Lotto campione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Lotto campione alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Lotti campione creati di recente
- Lotti campione modificati di recente
- I miei lotti campione creati di recente
- I miei lotti campione modificati di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Lotto campione).

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page Lotto campione***

- 1 Nella home page Lotto campione fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Lotto campione fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

#### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sui lotti campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Lotti campione \(a pagina 632\)](#)
- [Campi lotto campione \(a pagina 634\)](#)
- [Gestione dei lotti campione \(a pagina 634\)](#)

## **Gestione dei lotti campione**

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

#### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sui lotti campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Lotti campione \(a pagina 632\)](#)
- [Uso della home page Lotto campione \(a pagina 633\)](#)
- [Campi lotto campione \(a pagina 634\)](#)

## **Campi lotto campione**

Per aggiungere un lotto campione oppure aggiornare i dettagli di un lotto campione esistente si usa la pagina di modifica di Lotto campione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un lotto campione.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i lotti campione anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Lotto campione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 118).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi dei lotti campione.

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero lotto                   | Il numero di lotto di produzione specificato per il prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Campione                       | Il nome del prodotto campione.<br><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di lotto campione, in questo campo è possibile immettere solo i prodotti considerati come campioni, ovvero appartenenti al tipo di categoria Campioni lasciati.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Data di inizio                 | La data in cui il lotto campione diventa disponibile.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Data di scadenza               | La data in cui il lotto campione scade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Giorni brevi                   | Il numero di giorni prima della data di scadenza per i quali l'amministrazione dei campioni ha determinato l'interruzione del campionamento. Questo valore numerico viene usato nel calcolo della data di chiusura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Data chiusura<br>(CutOff_Date) | La data calcolata in corrispondenza della quale il lotto campione non è più valido per la distribuzione. Questa data viene calcolata da Oracle CRM On Demand sottraendo il numero di giorni brevi dalla data di scadenza.<br><b>NOTA:</b> è possibile visualizzare il nome del campo Data_chiusura invece della voce Data chiusura in base al tipo di impostazione scelta dall'amministratore dell'azienda. CutOff_Date viene usato se si richiede l'elaborazione della data nell'applicazione, ad esempio in Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Data chiusura è la versione testuale di Data_chiusura. |
| Stato                          | Si tratta di un campo di sola lettura che indica se il campione può essere distribuito. I valori possibili sono descritti di seguito.<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Buono.</b> Indica che la data corrente è anteriore alla data di chiusura</li> <li>■ <b>Scaduto.</b> Indica che la data corrente è posteriore alla data di scadenza</li> <li>■ <b>A breve scadenza.</b> Indica che la data corrente è compresa tra la data di scadenza e la data di chiusura</li> </ul>                                                                                                                      |
| Magazzino per lotto            | Casella di controllo che indica se si tiene traccia del lotto campione mediante un numero di lotto nel magazzino. Questo campo viene definito dall'amministratore dell'azienda.<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo è selezionata, per tenere traccia del lotto campione nel magazzino si userà il numero di lotto.</li> <li>■ Se la casella di controllo non è selezionata, per tenere traccia del lotto campione nel magazzino non si userà il numero di lotto.</li> </ul>                                                                                                  |
| Campione: N. parte             | Il numero del prodotto campione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



| Campo       | Descrizione                                               |
|-------------|-----------------------------------------------------------|
| Descrizione | Una descrizione di carattere generale del lotto campione. |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui lotti campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Lotti campione \(a pagina 632\)](#)
- [Uso della home page Lotto campione \(a pagina 633\)](#)
- [Gestione dei lotti campione \(a pagina 634\)](#)

## Dichiarazioni di non responsabilità campione

Usare le pagine Dichiarazione di non responsabilità campione per creare, aggiornare e tenere traccia delle dichiarazioni per un'azienda. Quando un funzionario commerciale acquisisce una firma per un campione lasciato, al medico viene presentata per la visualizzazione la dichiarazione di non responsabilità dell'azienda.

Per *dichiarazione di non responsabilità campione* si intende il testo visualizzato per declinare ogni responsabilità per determinati effetti indesiderati e ridurre la responsabilità per un campione di prodotto distribuito a un medico o a un altro professionista del servizio sanitario. La stesura del testo di ogni dichiarazione è oggetto di particolare attenzione e approvazione da parte di personale legale, di marketing o di verifica della conformità dei campioni dell'azienda farmaceutica. In Oracle CRM On Demand è attivo un solo testo di dichiarazione di non responsabilità campione alla volta per un'azienda.

Oracle CRM On Demand supporta due tipi di dichiarazione di non responsabilità campione:

- **Globale.** Una *dichiarazione di non responsabilità campione globale* contiene un record di dichiarazione di non responsabilità per ogni istanza dell'azienda. Questa dichiarazione di non responsabilità è valida per tutti i prodotti forniti come campioni e viene visualizzata al momento dell'acquisizione della firma per confermare la ricezione dei campioni di prodotto. Può essere attiva una sola dichiarazione di non responsabilità campione globale alla volta. Questa dichiarazione di non responsabilità campione globale è il tipo predefinito per Oracle CRM On Demand.
- **Multilingue.** Una *dichiarazione di non responsabilità campione multilingue* contiene un numero illimitato di record del testo della dichiarazione di non responsabilità campione in più lingue, raggruppate in base al paese a cui è applicabile la dichiarazione. Ogni record di dichiarazione di non responsabilità è composto da una sezione di intestazione che include il codice relazione (che rappresenta il nome derivato per la dichiarazione), il tipo, lo stato, la lingua e il paese per la dichiarazione di non responsabilità e una sezione Dichiarazione di non responsabilità correlata specifica della lingua contenente il testo tradotto della dichiarazione di non responsabilità richiesto dall'azienda. Per ulteriori informazioni su questi campi e sulla sezione Dichiarazione di non responsabilità correlata, vedere [Campi dichiarazione di non responsabilità campione \(a pagina 643\)](#). Possono essere attivi più insiemi di dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue allo stesso tempo. Prima di poter utilizzare le dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue, l'amministratore dell'azienda deve impostare dei layout di pagina speciali come descritto in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

In genere i clienti iniziano solo con le dichiarazioni di non responsabilità globali e poi le personalizzano in multilingue, in base alle necessità. Sebbene sia possibile avere un misto di dichiarazioni di non responsabilità globali e multilingue, in genere i clienti utilizzano solo un tipo o l'altro.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni delle dichiarazioni di non responsabilità, la scheda Dichiarazione di non responsabilità campione potrebbe essere esclusa dall'impostazione.



## Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione

La home page Dichiarazione di non responsabilità campione è il punto di partenza per la gestione delle dichiarazioni di non responsabilità. In questa pagina vengono visualizzate informazioni importanti per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Dichiarazione di non responsabilità campione. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** L'uso delle dichiarazioni di non responsabilità per i campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### Creazione di una dichiarazione di non responsabilità campione

Per creare una dichiarazione di non responsabilità campione è possibile fare clic su Nuovo nella sezione Dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente. Alla creazione lo stato di tutte le dichiarazioni di non responsabilità campione è Inattivo. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi dichiarazione di non responsabilità campione \(a pagina 643\)](#).

**NOTA:** quando si copia una dichiarazione di non responsabilità campione, non viene copiato alcun record secondario della dichiarazione di non responsabilità campione, tuttavia quando si elimina una dichiarazione di non responsabilità campione, viene eliminata l'intera dichiarazione di non responsabilità insieme a tutti i record secondari della dichiarazione di non responsabilità correlati.

### Uso degli elenchi delle dichiarazioni di non responsabilità campione

La sezione Elenco dichiarazioni di non responsabilità campione contiene vari elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le dichiarazioni di non responsabilità campione.

| Elenco dichiarazioni di non responsabilità campione                | Filtri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le dichiarazioni di non responsabilità campione              | Tutte le dichiarazioni di non responsabilità campione visualizzabili indipendentemente dal tipo di dichiarazione o dal relativo proprietario.                                                                                                                                                                                               |
| Dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente | Tutte le dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente ordinate in base alla data di modifica. Fare clic sul codice relazione della dichiarazione di non responsabilità campione (ovvero il nome derivato per la dichiarazione) per aprire la pagina Dettagli dichiarazione di non responsabilità campione secondaria. |

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può impostare elenchi personalizzati aggiuntivi, ad esempio, per visualizzare le dichiarazioni di non responsabilità multilingue. Per ulteriori informazioni sull'impostazione di elenchi personalizzati e layout di pagina, vedere *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

## Visualizzazione delle dichiarazioni di non responsabilità campione recenti

La sezione Dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente mostra le ultime dichiarazioni di non responsabilità campione modificate in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

## Aggiunta di sezioni alla home page Dichiarazione di non responsabilità campione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Dichiarazione di non responsabilità campione alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Dichiarazioni di non responsabilità campione create di recente
- Dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Dichiarazione di non responsabilità campione).

### *Per aggiungere sezioni alla home page Dichiarazione di non responsabilità campione*

- 1 Nella home page Dichiarazione di non responsabilità campione fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Dichiarazione di non responsabilità campione fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Fare clic su Salva.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle dichiarazioni di non responsabilità campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Dichiarazioni di non responsabilità campione \(a pagina 636\)](#)
- [Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione \(a pagina 638\)](#)
- [Campi dichiarazione di non responsabilità campione \(a pagina 643\)](#)
- [Campi dichiarazione di non responsabilità correlata \(a pagina 645\)](#)

## Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione

Per le procedure passo passo sulla gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione delle dichiarazioni di non responsabilità campione globali \(a pagina 639\)](#)
- [Creazione delle dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue \(a pagina 639\)](#)
- [Contrassegno di una dichiarazione di non responsabilità correlata come predefinita \(a pagina 640\)](#)
- [Attivazione di una dichiarazione di non responsabilità campione \(a pagina 640\)](#)
- [Conversione delle dichiarazioni di non responsabilità globali in dichiarazioni di non responsabilità multilingue \(a pagina 642\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

- [Dichiarazioni di non responsabilità campione \(a pagina 636\)](#)
- [Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione \(a pagina 637\)](#)
- [Campi dichiarazione di non responsabilità campione \(a pagina 643\)](#)
- [Campi dichiarazione di non responsabilità correlata \(a pagina 645\)](#)

## Creazione delle dichiarazioni di non responsabilità campione globali

Una dichiarazione di non responsabilità campione globale contiene l'istanza del testo della dichiarazione di non responsabilità campione da utilizzare per l'azienda ed è disponibile per impostazione predefinita.

**Procedure preliminari.** La creazione di una dichiarazione di non responsabilità campione globale è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

***Per creare una dichiarazione di non responsabilità campione globale, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Nella home page Dichiarazione di non responsabilità campione, fare clic su Nuovo nella sezione Dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente.
- 2 Completare i campi della sezione Informazioni chiave dichiarazione di non responsabilità.  
Per ulteriori informazioni sui campi della dichiarazione di non responsabilità campione, vedere [Campi dichiarazione di non responsabilità campione \(a pagina 643\)](#).

**Nota:** se è disponibile il campo Tipo nel record Dichiarazione di non responsabilità, assicurarsi che sia impostato su Globale.

- 3 Salvare il record Dichiarazione di non responsabilità campione.  
Oracle CRM On Demand crea il nuovo record di dichiarazione di non responsabilità campione con lo stato impostato su Inattivo.

## Creazione delle dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue

Una dichiarazione di non responsabilità campione multilingue è composta da una sezione di intestazione principale che include il codice relazione (il nome derivato per la dichiarazione), la lingua e il paese per la dichiarazione di non responsabilità campione. Include anche più record di dichiarazione di non responsabilità correlata. Ciascun record contiene il testo della dichiarazione di non responsabilità in una delle lingue applicabili alla dichiarazione stessa.

**Procedure preliminari.** La creazione di una dichiarazione di non responsabilità campione multilingue è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base e se l'amministratore dell'azienda imposta i layout di pagina per le dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue.

***Per creare una dichiarazione di non responsabilità campione multilingue, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Nella home page Dichiarazione di non responsabilità campione, fare clic su Nuovo nell'elenco Dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue modificate di recente.
- 2 Completare i campi della sezione Informazioni chiave dichiarazione di non responsabilità.

**Nota:** se è disponibile il campo Tipo nel record Dichiarazione di non responsabilità, impostarlo su Multilingue.

Per informazioni sui campi della dichiarazione di non responsabilità campione, vedere [Campi dichiarazione di non responsabilità campione \(a pagina 643\)](#).

**3** Salvare il record di dichiarazione di non responsabilità campione.

Oracle CRM On Demand crea il nuovo record di dichiarazione di non responsabilità campione con lo stato impostato su Inattivo.

**4** Completare la sezione Dichiarazione di non responsabilità correlata contenente il testo tradotto per la dichiarazione di non responsabilità campione.

**a** Nella sezione Dichiarazione di non responsabilità correlata della pagina Dettagli dichiarazione di non responsabilità campione, fare clic su Nuovo.

**b** Completare i campi della sezione Dichiarazione di non responsabilità correlata.

Per informazioni sui campi della dichiarazione di non responsabilità correlata, vedere [Campi dichiarazione di non responsabilità campione \(a pagina 643\)](#).

**c** Salvare il record di dichiarazione di non responsabilità correlata.

**d** Creare record aggiuntivi di dichiarazione di non responsabilità correlata per la dichiarazione di non responsabilità campione, in base alle necessità.

### **Contrassegno di una dichiarazione di non responsabilità correlata come predefinita**

Per le dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue, è necessario selezionare un record di dichiarazione di non responsabilità correlata come predefinito. È possibile contrassegnare come predefinita una sola dichiarazione di non responsabilità correlata.

**Procedure preliminari.** La creazione di una dichiarazione di non responsabilità campione multilingue è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

***Per contrassegnare una dichiarazione di non responsabilità correlata come predefinita, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

■ Nella pagina Dettagli dichiarazione di non responsabilità campione, utilizzare il selettore di ricerca del campo Lingua per selezionare la lingua predefinita.

Le lingue disponibili derivano da quelle specificate nei record secondari della dichiarazione di non responsabilità campione.

### **Attivazione di una dichiarazione di non responsabilità campione**

Ai record di dichiarazione di non responsabilità campione creati viene assegnato in modo automatico lo stato Inattivo. Quando l'intero testo del record di dichiarazione sarà stato definito e approvato dai dipartimenti appropriati dell'azienda, sarà possibile attivarne il record.

#### **Limitazioni applicabili alle dichiarazioni di non responsabilità campione**

Per le dichiarazioni di non responsabilità campione si applicano le limitazioni riportate di seguito.

■ Le nuove dichiarazioni di non responsabilità create facendo clic su Nuovo o su Copia restano inattive finché non vengono attivate facendo clic sul pulsante Attiva.

■ Dopo essere stata creata, una dichiarazione di non responsabilità campione diventa di sola lettura. È possibile solo copiare la dichiarazione di non responsabilità attiva usando il collegamento Copia per la dichiarazione elencata nella pagina Elenco dichiarazioni di non responsabilità campione. Se viene configurato un processo aziendale per le dichiarazioni di non responsabilità campione, si riceve un messaggio di errore quando si fa clic sui collegamenti Modifica ed Elimina. Se una dichiarazione di non responsabilità è inattiva, sono attivi i collegamenti Modifica ed Elimina della pagina Elenco dichiarazioni di non responsabilità campione. L'attivazione di una nuova dichiarazione di non responsabilità campione visualizza la dichiarazione di non responsabilità attiva duplicata come scaduta poiché il duplicato diventa obsoleto.

- Non è possibile aggiornare manualmente lo stato di una dichiarazione di non responsabilità. Se si tenta di aggiornare manualmente lo stato, si riceve un messaggio di errore.
- I funzionari commerciali, i medici e gli altri professionisti del servizio sanitario possono visualizzare la dichiarazione di non responsabilità campione attiva durante il processo di acquisizione della firma.

### Limitazioni applicabili alle dichiarazioni di non responsabilità campione

Vengono applicate le seguenti restrizioni:

- Può essere attiva una sola dichiarazione di non responsabilità campione alla volta.
- Il campo Testo dichiarazione di non responsabilità della dichiarazione non può essere vuoto. Se il campo è vuoto, si riceve un messaggio di errore quando si tenta di attivare la dichiarazione di non responsabilità.

### Limitazioni applicabili alle dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue

Vengono applicate le seguenti restrizioni:

- Prima di essere attivata, la dichiarazione di non responsabilità campione deve contenere almeno un record secondario della dichiarazione di non responsabilità correlata e un record predefinito, valido della dichiarazione di non responsabilità correlata.
- Possono essere attivi più insiemi di dichiarazioni di non responsabilità multilingue allo stesso tempo. Il numero di dichiarazioni di non responsabilità multilingue che possono essere attive è illimitato. Tuttavia, può essere attiva una sola dichiarazione di non responsabilità multilingue per paese.
- Se si tenta di attivare una nuova dichiarazione di non responsabilità campione predefinita come globale, Oracle CRM On Demand visualizza un'avvertenza indicante che si sta tentando di sostituire una o più dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue con una singola dichiarazione di non responsabilità campione globale. Se si continua ad attivare questa dichiarazione di non responsabilità campione, Oracle CRM On Demand rende inattive tutte le dichiarazioni di non responsabilità attive.
- Per le dichiarazioni di non responsabilità inattive, se viene eliminato il record di dichiarazione di non responsabilità correlata predefinita, viene richiesto di scegliere una nuova dichiarazione di non responsabilità correlata predefinita. Se non si esegue questa operazione, si riceve un messaggio di errore in cui viene richiesto di selezionare una lingua predefinita prima di attivare la dichiarazione di non responsabilità.
- Se l'amministratore dell'azienda configura un processo aziendale per le dichiarazioni di non responsabilità campione, sono applicabili le limitazioni riportate di seguito.
  - Per una dichiarazione di non responsabilità campione attiva o scaduta, la sezione di informazioni correlate diventa di sola lettura. Il tentativo di modificare, eliminare o creare una dichiarazione di non responsabilità correlata genera un errore in Oracle CRM On Demand.
  - Non è possibile apportare modifiche o eliminare una dichiarazione di non responsabilità campione scaduta o attualmente attiva o le dichiarazioni di non responsabilità correlate. Tuttavia, è possibile modificare questi record se non è stato impostato un processo aziendale per le dichiarazioni di non responsabilità campione.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione di un processo aziendale per le dichiarazioni di non responsabilità campione, vedere *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

**Procedure preliminari.** L'attivazione delle dichiarazioni di non responsabilità campione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### Per attivare un record di dichiarazione di non responsabilità campione

- 1 Nella pagina Elenco dichiarazioni di non responsabilità campione, fare clic sul codice relazione per il record di dichiarazione di non responsabilità campione che si desidera attivare. È necessario selezionare un record di dichiarazione di non responsabilità campione con stato Inattivo.
- 2 Nella pagina Dettagli dichiarazione di non responsabilità campione, fare clic Attiva per attivare il record selezionato.

L'attivazione della dichiarazione di non responsabilità campione comporta quanto riportato di seguito.

- L'impostazione della data di inizio per la dichiarazione di non responsabilità campione appena attivata e della data di fine per l'eventuale dichiarazione di non responsabilità campione attiva in precedenza.
- L'impostazione dello stato della dichiarazione di non responsabilità campione attiva in precedenza su Scaduto e conseguente modifica del codice relazione.
- Per le dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue, l'attivazione di tutti i record di dichiarazione di non responsabilità correlata elencati nelle sezioni Dichiarazioni di non responsabilità correlate.

## **Conversione delle dichiarazioni di non responsabilità globali in dichiarazioni di non responsabilità multilingue**

Se l'azienda sta utilizzando dichiarazioni di non responsabilità campione globali e decide di utilizzare dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue, completare la procedura riportata di seguito.

**SUGGERIMENTO:** prima di iniziare la conversione, assicurarsi che il testo della dichiarazione di non responsabilità globale sia stato tradotto nelle lingue richieste per l'azienda utilizzando un servizio di traduzione esterno e che il testo della dichiarazione tradotto sia disponibile per essere immesso come testo della dichiarazione di non responsabilità correlata.

**NOTA:** questa procedura è applicabile solo alle dichiarazioni di non responsabilità globali inattive. Per le dichiarazioni di non responsabilità globali con uno stato diverso, la configurazione del processo aziendale impedisce la modifica dei record di dichiarazione di non responsabilità.

**Procedure preliminari.** La creazione di una dichiarazione di non responsabilità campione multilingue è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base e se l'amministratore dell'azienda imposta i layout di pagina per le dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue e le dichiarazioni devono essere inattive. Tutto il testo della dichiarazione di non responsabilità deve essere tradotto nelle lingue richieste per la dichiarazione di non responsabilità campione, in genere da un servizio di traduzione esterno.

***Per convertire una dichiarazione di non responsabilità globale in una dichiarazione di non responsabilità multilingue, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Dall'elenco Dichiarazioni di non responsabilità campione globali modificate di recente, fare clic su una dichiarazione di non responsabilità globale attiva che si desidera convertire e prendere nota del relativo testo per riferimento.
- 2 Copiare la dichiarazione di non responsabilità campione globale.  
Per impostazione predefinita, la nuova dichiarazione di non responsabilità copiata è inattiva.
- 3 Per convertire il record di dichiarazione di non responsabilità globale copiata in un record di dichiarazione di non responsabilità multilingue, selezionare Multilingue per il campo Tipo e quindi selezionare il paese dal selettore Paese.  
**NOTA:** l'amministratore dell'azienda deve rendere accessibile questo campo poiché non è disponibile per impostazione predefinita.
- 4 Salvare il record Dichiarazione di non responsabilità campione.  
Oracle CRM On Demand crea il nuovo record di dichiarazione di non responsabilità campione con lo stato impostato su Inattivo.
- 5 Completare la sezione Dichiarazione di non responsabilità correlata contenente il testo tradotto per la dichiarazione di non responsabilità campione.
  - a Nella sezione Dichiarazione di non responsabilità correlata della pagina Dettagli dichiarazione di non responsabilità campione, fare clic su Nuovo.
  - b Completare i campi della sezione Dichiarazione di non responsabilità correlata.

Per ulteriori informazioni sui campi della dichiarazione di non responsabilità correlata, vedere Campi dichiarazione di non responsabilità campione.

- c** Salvare il record di dichiarazione di non responsabilità correlata.
- d** Creare record aggiuntivi di dichiarazione di non responsabilità correlata per la dichiarazione di non responsabilità campione, in base alle necessità.
- 6** Nel record di dichiarazione di non responsabilità campione principale, selezionare la lingua dal selettore Lingua e quindi salvare il record.
- 7** Convertire le dichiarazioni di non responsabilità globali aggiuntive in dichiarazioni di non responsabilità multilingue, in base alle necessità.

## Campi dichiarazione di non responsabilità campione

Per creare una dichiarazione di non responsabilità campione oppure aggiornare i dettagli di una dichiarazione di non responsabilità campione esistente si usa la pagina di modifica di Dichiarazione di non responsabilità campione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una dichiarazione di non responsabilità campione.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le dichiarazioni di non responsabilità campione anche nelle pagine [Elenco dichiarazioni di non responsabilità campione](#) e [Dettagli dichiarazione di non responsabilità campione](#). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi della dichiarazione di non responsabilità campione.

| Campo                                                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave dichiarazione di non responsabilità</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Testo dichiarazione di non responsabilità                      | (Solo tipo di dichiarazione di non responsabilità globale). Il testo della dichiarazione di non responsabilità che si desidera inserire per una dichiarazione di non responsabilità globale. Lunghezza massima di 1000 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Codice relazione                                               | <p>Un valore calcolato che identifica una dichiarazione di non responsabilità campione. Questo campo viene compilato automaticamente come indicato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per le dichiarazioni di non responsabilità globali, Oracle CRM On Demand imposta il valore utilizzando una concatenazione dei campi Stato e Data di creazione (&lt;Stato&gt;_&lt;Data di creazione&gt;), ad esempio, Attivo_05/07/2012 01.36.09.</li> <li>■ Per le dichiarazioni di non responsabilità multilingue, Oracle CRM On Demand imposta il valore utilizzando una concatenazione dei campi Paese, Stato, Data di creazione e Lingua (&lt;Paese&gt;_&lt;Stato&gt;_&lt;Data di creazione&gt;_&lt;Lingua&gt;), ad esempio, USA_Activo_05/07/2012 01.36.09_Inglese_americano.</li> </ul> |



| Campo          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo           | <p>Indica il tipo di dichiarazione di non responsabilità. Il tipo può essere uno di quelli descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Globale.</b> La dichiarazione di non responsabilità contiene un record del testo della dichiarazione di non responsabilità applicabile all'azienda a livello globale. Le dichiarazioni di non responsabilità globali sono il tipo predefinito.</li> <li>■ <b>Multilingue.</b> La dichiarazione di non responsabilità contiene record del testo della dichiarazione di non responsabilità multilingue che possono essere utilizzati a livello globale nell'azienda.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> questo campo non è disponibile per impostazione predefinita. Per le dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue, l'amministratore dell'azienda modifica il valore predefinito in Multilingue mediante l'impostazione del campo ma in genere non rende accessibile questo campo agli utenti. Per ulteriori informazioni sull'impostazione di questo campo e dei layout di pagina della dichiarazione di non responsabilità campione, vedere <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>                                    |
| Stato          | <p>Lo stato del testo della dichiarazione di non responsabilità, che può essere rappresentato da uno dei valori descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Inattivo.</b> Si tratta dello stato applicato al momento della creazione a tutti i record di dichiarazione di non responsabilità campione.</li> <li>■ <b>Attivo.</b> Quando un record di dichiarazione di non responsabilità campione viene attivato, lo stato cambia da Inattivo ad Attivo. Per le dichiarazioni di non responsabilità campione globali, può essere attiva una sola dichiarazione di non responsabilità alla volta. Per le dichiarazioni di non responsabilità multilingue, può essere attiva una sola dichiarazione di non responsabilità per paese alla volta.</li> <li>■ <b>Scaduto.</b> Quando viene creato e attivato un nuovo record di dichiarazione di non responsabilità campione, lo stato del record che era attivo in precedenza cambia in Scaduto.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> questo campo viene aggiornato solo quando si fa clic sul pulsante Attiva in una dichiarazione di non responsabilità campione. Non è possibile aggiornare questo campo manualmente nell'interfaccia utente o mediante Web Services.</p> |
| Data di inizio | <p>La data di attivazione della dichiarazione di non responsabilità.</p> <p>Questo campo rimane vuoto quando si crea un record di dichiarazione di non responsabilità campione. Dopo l'attivazione del record, Oracle CRM On Demand vi inserisce la data corrente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Paese          | <p>(Solo tipo di dichiarazione di non responsabilità multilingue). Il paese che viene utilizzato per raggruppare un insieme di testi di dichiarazione di non responsabilità legali e univoci che sono stati tradotti in una o più lingue. I record secondari del testo della dichiarazione di non responsabilità sono contenuti nella sezione Testo dichiarazione di non responsabilità di una pagina Dettagli dichiarazione di non responsabilità campione multilingue.</p> <p>Questo campo è obbligatorio per l'attivazione delle dichiarazioni di non responsabilità multilingue.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Lingua         | <p>(Solo tipo di dichiarazione di non responsabilità multilingue). La lingua predefinita per una dichiarazione di non responsabilità campione multilingue, ad esempio, inglese</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| Campo                                                                                                                                                                                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                  | americano. Utilizzare il selettore Lingua per selezionare la lingua predefinita. Le lingue disponibili dipendono da quelle presenti nei record di dichiarazione di non responsabilità correlata.                                                                                                                                |
| Data di fine                                                                                                                                                                                     | La data di scadenza della dichiarazione di non responsabilità.<br><br>Questo campo rimane vuoto quando si crea un record di dichiarazione di non responsabilità campione. Quando Oracle CRM On Demand modifica lo stato di un record di dichiarazione di non responsabilità in Scaduto, in questo campo viene inserita la data. |
| <b>Descrizione</b>                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Commenti                                                                                                                                                                                         | I commenti generali associati alla dichiarazione di non responsabilità. È possibile aggiungerli solo alle dichiarazioni di non responsabilità campione inattive.                                                                                                                                                                |
| <b>Informazioni sul record</b>                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Data di creazione                                                                                                                                                                                | L'utente che ha creato il record Dichiarazione di non responsabilità campione, insieme alla data e all'ora di creazione.                                                                                                                                                                                                        |
| Modificato                                                                                                                                                                                       | L'utente che ha modificato il record Dichiarazione di non responsabilità campione, insieme alla data e all'ora di modifica.                                                                                                                                                                                                     |
| <b>NOTA:</b> per informazioni sui record secondari di dichiarazione di non responsabilità correlata, vedere <a href="#">Campi dichiarazione di non responsabilità correlata (a pagina 645)</a> . |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### Informazioni correlate

Per informazioni correlate sulle dichiarazioni di non responsabilità campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Dichiarazioni di non responsabilità campione \(a pagina 636\)](#)
- [Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione \(a pagina 637\)](#)
- [Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione \(a pagina 638\)](#)
- [Campi dichiarazione di non responsabilità correlata \(a pagina 645\)](#)

## Campi dichiarazione di non responsabilità correlata

Per creare una dichiarazione di non responsabilità correlata oppure aggiornare i dettagli di una dichiarazione di non responsabilità correlata, utilizzare la pagina di modifica di Dichiarazione di non responsabilità correlata. In tale pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una dichiarazione di non responsabilità correlata. Le dichiarazioni di non responsabilità correlate sono record secondari di una dichiarazione di non responsabilità campione.

**NOTA:** le dichiarazioni di non responsabilità correlate sono applicabili solo alle dichiarazioni di non responsabilità multilingue.

La sezione Dichiarazioni di non responsabilità correlate di una dichiarazione di non responsabilità campione multilingue contiene l'insieme di dichiarazioni di non responsabilità correlate per un particolare paese. Qualsiasi modifica apportata alla dichiarazione di non responsabilità correlata aggiorna il valore per il campo Modificato nel record di dichiarazione di non responsabilità campione principale. Se viene configurato un processo aziendale per una dichiarazione di non responsabilità campione, è possibile creare una nuova dichiarazione di non responsabilità correlata o modificarne una esistente finché non viene attivato il record principale. A questo punto,

l'intera dichiarazione di non responsabilità, incluse le relative dichiarazioni di non responsabilità correlate, diventa di sola lettura.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi della dichiarazione di non responsabilità correlata.

| Campo                                                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave dichiarazione di non responsabilità</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Testo dichiarazione di non responsabilità                      | <p>Il testo della dichiarazione di non responsabilità che si desidera inserire nella lingua appropriata.</p> <p><b>NOTA:</b> i clienti di Oracle CRM On Demand devono tradurre il testo della dichiarazione di non responsabilità nelle lingue desiderate. Oracle CRM On Demand non traduce questo testo.</p> <p>Lunghezza massima di 1000 caratteri. È un campo obbligatorio.</p>                                                                                                                    |
| Lingua                                                         | <p>La lingua per il testo della dichiarazione di non responsabilità, ad esempio, spagnolo. Selezionare la lingua utilizzando il selettore Lingua. Questo campo deve avere un valore univoco per ogni dichiarazione di non responsabilità correlata, ovvero le dichiarazioni di non responsabilità correlate diverse devono contenere impostazioni della lingua diverse. L'aggiunta di un valore duplicato in questo campo restituisce un messaggio di errore.</p> <p>Questo campo è obbligatorio.</p> |
| Lingua predefinita                                             | <p>La lingua predefinita per una dichiarazione di non responsabilità campione multilingue, ad esempio, inglese americano. La selezione della lingua predefinita per una dichiarazione di non responsabilità correlata imposta la lingua predefinita per la dichiarazione di non responsabilità campione.</p>                                                                                                                                                                                          |
| <b>Informazioni sul record</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Data di creazione                                              | L'utente che ha creato il record Dichiarazione di non responsabilità correlata, insieme alla data e all'ora di creazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Modificato                                                     | L'utente che ha modificato il record Dichiarazione di non responsabilità correlata, insieme alla data e all'ora di modifica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### Informazioni correlate

Per informazioni correlate sulle dichiarazioni di non responsabilità campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Dichiarazioni di non responsabilità campione \(a pagina 636\)](#)
- [Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione \(a pagina 637\)](#)
- [Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione \(a pagina 638\)](#)
- [Campi dichiarazione di non responsabilità campione \(a pagina 643\)](#)

## Richieste campione

Usare la pagina Richiesta campione per creare, aggiornare e gestire le richieste di campioni di prodotti durante una visita di vendita, ad esempio quando un funzionario commerciale farmaceutico lascia campioni di prodotti a un medico.

Una *richiesta di campioni* è un meccanismo che consente ai funzionari commerciali di inviare ordini di campioni di prodotti per conto dei medici o di altri fornitori di servizi sanitari. Una richiesta di campioni include uno o più elementi della richiesta di campioni, ognuno dei quali rappresenta un campione di prodotto richiesto.

L'amministrazione dei processi di Oracle CRM On Demand supporta le richieste di campioni poiché tali richieste fanno parte di un'attività di visita che richiede una firma e include le richieste di campioni nel blocco dell'attività di visita. Le richieste di campioni hanno delle proprie regole per consentire il blocco dei relativi elementi. Per ulteriori informazioni sull'amministrazione dei processi, vedere [Funzionalità di amministrazione dei processi \(a pagina 1564\)](#). Per consigli su come impostare il blocco delle regole per la richiesta di campioni, vedere *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### Requisiti delle richieste di campioni

Le richieste di campioni devono soddisfare i requisiti riportati di seguito, altrimenti non possono essere inviate dopo essere state create.

- Una richiesta di campioni deve avere un contatto con un indirizzo valido.
- Una richiesta di campioni deve avere almeno un elemento con un numero positivo.
- L'amministrazione dei processi per le richieste di campioni deve essere impostata come descritto in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* per fare in modo che il record venga bloccato.

### Limitazioni per le richieste di campioni

Le richieste di campioni hanno le limitazioni riportate di seguito.

- È consentita una sola richiesta di campioni per visita, ovvero, una visita dell'account, del contatto o del partecipante.
- Dopo aver impostato una richiesta di campioni su Firmato, l'unico campo che può essere modificato è il campo Stato.
- Se si desidera bloccare un record di richieste di campioni, è necessario che l'amministratore configuri una regola di amministrazione dei processi a livello di campo che blocchi tutti i campi degli elementi delle richieste di campioni, ad eccezione del campo Stato. È possibile modificare il campo Stato da Firmato in Annullato o da Firmato in Approvato, Ordinazione prenotata o Eseguito. È possibile tenere traccia di queste modifiche allo stato chiedendo all'amministratore di configurare un processo che consenta di recuperare le modifiche apportate allo stato in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Per ulteriori informazioni sull'impostazione del blocco dei processi, consultare il manuale *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### Informazioni sul collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite

Prima di Oracle CRM On Demand release 22 era possibile inserire un record di elemento di richiesta campione senza un record di richiesta campione principale associato utilizzando Web Services o la funzione di importazione. Per le Release 22 e successive, tuttavia, quando si inseriscono i record di elementi di richiesta campione mediante Web Services o la funzione di importazione, è necessario specificare l'ID della richiesta campione principale per fornire il contesto per l'elemento di richiesta campione. L'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand consente di creare un elemento di richiesta campione solo da una richiesta campione padre nel contesto di una visita. Inoltre, le regole di blocco dei prodotti non vengono osservate quando gli elementi di richiesta campione vengono inseriti o aggiornati mediante Web Services o la funzione di importazione.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sulla richiesta di campioni, la scheda Richiesta campione potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Utilizzo della home page Richiesta campione

La home page Richiesta campione è il punto di partenza per la gestione dei record di richiesta di campioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Richiesta campione. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** L'uso delle richieste di campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### Creazione di una richiesta di campioni

Per creare una nuova richiesta di campioni è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Richieste di campioni modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi richiesta campione \(a pagina 649\)](#).

### Utilizzo degli elenchi di richieste di campioni

Nella sezione degli elenchi di richieste di campioni vengono visualizzati numerosi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per le richieste di campioni.

| Elenco di richieste di campioni             | Filtri                                                                                       |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le richieste di campioni              | Tutte le richieste di campioni visualizzabili indipendentemente dal proprietario.            |
| Richieste di campioni modificate di recente | Tutte le richieste di campioni modificate di recente ordinate in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione delle richieste di campioni recenti

Nella sezione Richieste di campioni modificate di recente sono riportate le richieste di campioni visualizzate più di recente.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla home page Richiesta campione

Se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Richiesta campione alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Richieste di campioni create di recente

- Richieste di campioni modificate di recente
- Le mie richieste di campioni create di recente
- Le mie richieste di campioni modificate di recente
- Sezioni del report aggiuntive (l'amministratore aziendale può rendere disponibili le sezioni del report per la visualizzazione nella home page Richiesta campione)

**Per aggiungere sezioni alla home page Richiesta campione, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Nella home page Richiesta campione, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Richiesta campione, fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Fare clic su Salva.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle richieste di campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Richieste campione \(a pagina 647\)](#)
- [Campi richiesta campione \(a pagina 649\)](#)
- [Gestione delle richieste di campioni \(a pagina 649\)](#)
- [Informazioni sulla compilazione automatica dei campi delle richieste di campioni \(a pagina 651\)](#)
- [Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite \(a pagina 607\)](#)

## Gestione delle richieste di campioni

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)
- [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Campi richiesta campione

La pagina Modifica richiesta di campioni consente di aggiungere una richiesta di campioni o di aggiornare i dettagli relativi a una richiesta di campioni esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta di campioni.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le richieste di campioni nelle pagine [Elenco richieste di campioni](#) e [Dettagli richiesta di campioni](#). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di richiesta di campioni.

| Campo                                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave sulla richiesta di campioni</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Numero ordine                                          | Un numero univoco che viene assegnato a ciascun ordine di richiesta di campioni. Questo valore viene generato da Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tipo                                                   | <p>La categoria Richiesta campione. Il valore predefinito per il tipo di un record di richiesta campione è Richiesta campione. È possibile scegliere i valori riportati di seguito usando l'elenco di selezione: Richiesta campione e Ordine.</p> <p><b>NOTA:</b> per impostazione predefinita questo campo modificabile non è disponibile sul layout di pagina, quindi l'amministratore dell'azienda deve impostarlo per renderlo disponibile.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Account                                                | <p>L'account associato all'ordine di richiesta di campioni.</p> <p>Questo campo viene popolato in modo automatico. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulla compilazione automatica dei campi delle richieste di campioni (a pagina 651)</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Contatto                                               | <p>(Obbligatorio) Il contatto associato all'ordine di richiesta di campioni. Questo campo viene compilato automaticamente se la richiesta di campioni viene creata da una visita. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulla compilazione automatica dei campi delle richieste di campioni (a pagina 651)</a> Questo campo deve essere completato per creare un ordine di richiesta di campioni. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite (a pagina 607)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                   |
| Data creazione ordine                                  | La data in cui è stato creato l'ordine di richiesta di campioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Indirizzo di spedizione                                | <p>(Obbligatorio) L'indirizzo a cui verrà spedito l'ordine di richiesta di campioni. È necessario selezionare un contatto o un account prima di poter selezionare un indirizzo. L'indirizzo può essere un indirizzo non condiviso o un indirizzo condiviso convalidato.</p> <p>Questo campo viene compilato automaticamente se la richiesta di campioni viene creata da una visita. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulla compilazione automatica dei campi delle richieste di campioni (a pagina 651)</a> Questo campo deve essere completato per creare un ordine di richiesta di campioni. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite (a pagina 607)</a>.</p> |
| Stato                                                  | <p>Il valore predefinito per questo campo è In sospeso. Quando si invia un ordine di richiesta di campioni per i prodotti, il valore in questo campo cambia in Inviato. Di seguito sono riportati i valori possibili per questo campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ordinazione prenotata</li> <li>■ Prenotato</li> <li>■ Data di creazione</li> <li>■ Imnesso</li> <li>■ Non riuscito</li> <li>■ In corso</li> <li>■ In sospeso</li> <li>■ Elaborato</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ricevuto</li> <li>■ Rifiutato</li> <li>■ Spedito</li> <li>■ Firmato</li> <li>■ Inviato</li> <li>■ Annullato</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Proprietario                   | <p>La persona che ha creato questo record di ordine di richiesta di campioni.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |
| Data di creazione              | La data e l'ora in cui è stato creato il record di richiesta di campioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Modificato                     | La data e l'ora dell'ultima modifica del record di richiesta di campioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Sezione disponibile</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Descrizione                    | (Facoltativo) Una descrizione dell'ordine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### Informazioni correlate

Per informazioni correlate sulle richieste di campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Richieste campione \(a pagina 647\)](#)
- [Utilizzo della home page Richiesta campione \(a pagina 648\)](#)
- [Gestione delle richieste di campioni \(a pagina 649\)](#)
- [Informazioni sulla compilazione automatica dei campi delle richieste di campioni \(a pagina 651\)](#)
- [Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite \(a pagina 607\)](#)

### Informazioni sulla compilazione automatica dei campi delle richieste di campioni

Oracle CRM On Demand compila automaticamente i campi Account, Contatto e Indirizzo di spedizione quando viene creata la richiesta di campioni da una visita dell'account o del contatto.

**NOTA:** nei casi riportati di seguito, è possibile l'utilizzare l'icona di ricerca per sostituire il valore selezionato da Oracle CRM On Demand.

Se si crea una richiesta di campioni da una visita dell'account, Oracle CRM On Demand inserisce nei seguenti campi le informazioni riportate di seguito.

- **Account.** Oracle CRM On Demand inserisce in questo campo il nome dell'account dalla visita dell'account principale.
- **Contatto.** Oracle CRM On Demand inserisce in questo campo il nome del contatto dalla visita dell'account principale.



Se nella visita dell'account principale manca il contatto, Oracle CRM On Demand inserisce nel campo il contatto primario dell'account. Se non esiste un contatto primario per l'account, Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio di errore quando si tenta di salvare il record.

- **Indirizzo di spedizione.** Oracle CRM On Demand inserisce in questo campo l'indirizzo primario del contatto dalla visita dell'account principale.

Se nella visita dell'account principale manca l'indirizzo primario del contatto, Oracle CRM On Demand inserisce in questo campo l'indirizzo di spedizione dell'account. Se manca l'indirizzo di spedizione dell'account, Oracle CRM On Demand lascia vuoto questo campo. Tuttavia, se si tenta di salvare il record, Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio di errore.

Se si crea una richiesta di campioni da una visita del contatto o del partecipante, Oracle CRM On Demand inserisce nei seguenti campi le informazioni riportate di seguito.

- **Account.** Oracle CRM On Demand inserisce in questo campo il nome dell'account dalla visita principale del contatto o del partecipante.

Se nella visita principale del contatto o del partecipante manca l'account, Oracle CRM On Demand inserisce nel campo l'account primario del contatto. Se il contatto non ha account primari, Oracle CRM On Demand lascia vuoto il campo dell'account.

- **Contatto.** Oracle CRM On Demand inserisce in questo campo il nome del contatto dalla visita principale del contatto o del partecipante.

- **Indirizzo di spedizione.** Oracle CRM On Demand inserisce in questo campo l'indirizzo primario del contatto dalla visita principale del contatto o del partecipante.

Se nella visita principale del contatto o del partecipante manca l'indirizzo primario del contatto, Oracle CRM On Demand inserisce in questo campo l'indirizzo di spedizione dell'account. Se manca l'indirizzo di spedizione dell'account, Oracle CRM On Demand lascia vuoto questo campo. Tuttavia, se si tenta di salvare il record, Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio di errore.

## Consegna PCD (Personalized Content Delivery)

Questo capitolo costituisce un'introduzione alle funzioni di consegna PCD (Personalized Content Delivery) disponibili in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Informazioni sulla consegna PCD (Personalized Content Delivery)

La consegna PCD (Personalized Content Delivery) è la soluzione marketing a circuito chiuso Oracle per le presentazioni elettroniche dettagliate. PCD consente alle organizzazioni di vendita e marketing di gestire il contenuto digitale, creare piani di messaggistica e distribuire i piani di messaggistica creati ai membri della forza vendite impegnati sul campo. Le organizzazioni di vendita possono quindi fornire ai clienti presentazioni su misura e al contempo acquisire in modo automatico le metriche di risposta dei clienti da passare alle organizzazioni di marketing per un'analisi a circuito chiuso. La funzione PCD è necessaria per la consegna delle presentazioni e l'acquisizione delle metriche di risposta cliente.

### Scenario per l'uso della soluzione PCD

La soluzione PCD di Oracle CRM On Demand consente agli utenti di effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Gestire contenuto digitale
- Gestire piani di messaggistica
- Memorizzare le risposte dei clienti nei piani di messaggistica

La soluzione PCD di Oracle CRM On Demand è destinata ai responsabili dei prodotti, ai responsabili delle operazioni di vendita e ad altre figure professionali che sviluppano strumenti per la forza vendite.

Lo scenario descritto di seguito costituisce una panoramica delle modalità d'uso corrette della funzionalità PCD.

- 1 Gestire contenuto digitale



Il contenuto digitale, ovvero i file grafici, viene in primo luogo allegato a un record di soluzione. Sebbene PCD supporti una vasta gamma di formati grafici, il formato più utilizzato è il file SWF, che consente di mettere a punto presentazioni multimediali di grande qualità. Allo stesso record di soluzione viene quindi allegata l'immagine di anteprima corrispondente (di solito un file PNG, GIF o JPG) in modo da fornire una rappresentazione grafica compatta del file multimediale più grande. Il record di soluzione include i campi per i metadati relativi al file allegato, ad esempio la data di scadenza e l'indicazione dell'eventuale approvazione legale e di marketing.

Per informazioni sull'impostazione dei record di soluzione, vedere [Soluzioni \(a pagina 429\)](#).

## 2 Gestire piani di messaggistica

Dopo aver allegato i file grafici ai record di soluzione, gli utenti creano i piani di messaggistica, ovvero raccolte di file multimediali per la diffusione del messaggio di vendita. Gli utenti devono specificare la sequenza di elementi che costituisce un piano di messaggistica. Ogni elemento del piano corrisponde a un record di soluzione e al relativo contenuto digitale associato e contiene i file multimediali correlati che la persona che effettua la presentazione può utilizzare per trattare nei dettagli un determinato argomento. A differenza di un record di soluzione, costituito da un file multimediale digitale che può essere usato per più piani di messaggistica, un elemento di piano di messaggistica rappresenta un'istanza univoca di un determinato file multimediale di soluzione, con metadati specifici per l'uso di un file multimediale per un piano di messaggistica particolare.

Per informazioni sull'impostazione di un piano di messaggistica e dei relativi record associati, vedere [Piani di messaggistica \(vedere Piani di messaggistica a pagina 653\)](#), [Elementi dei piani di messaggistica \(a pagina 660\)](#) e [Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica \(a pagina 666\)](#).

## 3 Memorizzare le risposte dei clienti nei piani di messaggistica

I piani di messaggistica vengono consegnati in un'applicazione esterna a Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand riceve il feedback dei destinatari dall'applicazione esterna e memorizza le informazioni ricevute. Il feedback viene memorizzato per periodi di tempo discreti nella consegna del piano di messaggistica corrispondente e può essere inoltre associato alle risposte predefinite.

Per informazioni sull'impostazione delle risposte messaggio, vedere [Modifica delle risposte messaggio \(a pagina 228\)](#).

# Piani di messaggistica

Usare le pagine Piani di messaggistica per creare, aggiornare e tenere traccia dei piani di messaggistica.

Per *piano di messaggistica* si intende una presentazione effettuata su un PC o un Tablet PC. Gli utenti addetti alla vendita usano un piano di messaggistica per descrivere i prodotti e raccogliere il feedback dei clienti. Le pagine del piano di messaggistica acquisiscono vari attributi, tra i quali il prodotto interessato, la data di scadenza del piano di messaggistica e altri parametri.

I piani di messaggistica vengono creati dai responsabili delle marche, dei prodotti e delle operazioni di vendita. Ogni piano di messaggistica è costituito da una sequenza specifica di contenuto in modo che gli utenti addetti alla vendita possano effettuare presentazioni conformi alle linee guida legali e di marketing dell'azienda.

Un piano di messaggistica può contenere numerosi elementi organizzati secondo una sequenza specifica molto simile a quella di una presentazione tradizionale, costituita da una serie di diapositive. Può essere tuttavia costituito anche da una sola diapositiva che comunica un messaggio specifico. Quando si crea un'attività, i funzionari commerciali possono analizzare i piani di messaggistica consigliati per l'attività (visita di vendita, task o appuntamento) per determinare se esistono eventuali consigli. I consigli dei piani di messaggistica sono basati sulle corrispondenze di segmenti e le associazioni di obiettivi tra i piani di messaggistica e le visite di vendita, i task o gli appuntamenti. Per ulteriori informazioni, vedere [Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività \(a pagina 656\)](#).

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede l'amministrazione delle informazioni sui piani di messaggistica, la scheda Piano

messaggistica potrebbe essere esclusa dall'impostazione. L'uso delle pagine dei piani di messaggistica è consentito solo se il ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

## Uso della home page Piano messaggistica

La home page Piano messaggistica è il punto di partenza per la gestione dei record dei piani di messaggistica. Questa pagina contiene vari sezioni e visualizza informazioni rilevanti per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Piano messaggistica. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un piano di messaggistica

Per creare un nuovo piano di messaggistica è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Piani messaggistica modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi piano di messaggistica \(a pagina 657\)](#).

### Uso degli elenchi di piani di messaggistica

La sezione di elenco di Piano messaggistica contiene vari elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i piani di messaggistica.

| Elenco di piani di messaggistica             | Filtri                                                                                                                |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i piani di messaggistica               | Tutti i piani di messaggistica visualizzabili indipendentemente dal proprietario.                                     |
| Piani di messaggistica modificati di recente | Tutti i piani di messaggistica con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei piani di messaggistica recenti

La sezione Piani messaggistica modificati di recente mostra gli ultimi piani di messaggistica modificati personalmente in ordine di tempo.

Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla home page Piano messaggistica

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Piano messaggistica alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Piani di messaggistica creati di recente
- Piani di messaggistica modificati di recente
- I miei piani di messaggistica creati di recente
- I miei piani di messaggistica modificati di recente

- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Piano messaggistica).

### ***Per aggiungere sezioni alla home page Piano messaggistica***

- 1 Nella home page Piano messaggistica fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Piano messaggistica fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Quindi fare clic su Salva.

## **Gestione dei piani di messaggistica**

Per le procedure passo passo sulla gestione dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Aggiunta di registri a un piano di messaggistica \(a pagina 655\)](#)
- [Aggiunta degli elementi dei piani di messaggistica \(a pagina 656\)](#)
- [Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività \(a pagina 656\)](#)
- [Creazione di risposte messaggio da un piano di messaggistica \(a pagina 657\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** la funzione dei piani di messaggistica non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sui piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Piani di messaggistica \(a pagina 653\)](#)
- [Uso della home page Piano messaggistica \(a pagina 654\)](#)
- [Campi piano di messaggistica \(a pagina 657\)](#)

**NOTA:** l'uso delle pagine Piano messaggistica è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

## **Aggiunta di registri a un piano di messaggistica**

Per aggiungere i registri a un piano di messaggistica, usare la procedura descritta di seguito. Il registro aggiunto a un piano di messaggistica può essere successivamente modificato o rimosso. In questa procedura si presuppone che il registro venga esposto come elemento correlato nella pagina di dettaglio di Piano messaggistica. Per ulteriori informazioni sull'esposizione degli elementi correlati, vedere [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati \(a pagina 1327\)](#).

### ***Per aggiungere un registro a un piano di messaggistica***

- 1 Nella pagina di elenco di Piano messaggistica aprire il piano di messaggistica desiderato.

- 2 Nella pagina di dettaglio di Piano messaggistica fare clic su **Aggiungi** nella sezione **Registri**.
- 3 Usare il **Selettore Registro** per scegliere il registro da aggiungere al piano di messaggistica, quindi fare clic su **OK**.

Per ulteriori informazioni sui registri, vedere **Gestione dei registri** (vedere [Gestione registro](#) a pagina 1497).

## **Aggiunta degli elementi dei piani di messaggistica**

È possibile aggiungere un elemento a un piano di messaggistica. Un elemento di piano di messaggistica contiene informazioni sugli elementi che costituiscono il piano di messaggistica. Per ulteriori informazioni sugli elementi dei piani di messaggistica, vedere [Elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 660).

**NOTA:** se la pagina **Dettaglio contatto** non contiene la sezione di elementi correlati **Relazioni elemento piano messaggistica**, aggiungere la sezione come descritto in [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#) (a pagina 1327) oppure contattare l'amministratore dell'azienda.

### ***Per aggiungere un elemento a un piano di messaggistica***

- 1 Scorrere la sezione **Elemento piano messaggistica** nella pagina di dettaglio di Piano messaggistica e fare clic su **Nuovo**.
- 2 Completare i campi disponibili come descritto in [Campi elemento piano di messaggistica](#) (a pagina 663) salvare il record.

## **Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività**

Durante la creazione di un'attività, i funzionari commerciali possono registrare le informazioni relative al cliente, al contatto o al prodotto associato all'attività. I funzionari commerciali possono inoltre analizzare i piani di messaggistica consigliati per l'attività (visita di vendita, task o appuntamento) per determinare se esistono eventuali consigli. I consigli dei piani di messaggistica sono basati sulle corrispondenze di segmenti e le associazioni di obiettivi tra i piani di messaggistica e le visite di vendita, i task o gli appuntamenti come riportato di seguito.

- Se il segmento primario o secondario di un piano di messaggistica corrisponde al segmento specificato per il contatto, nel campo **Raccomandazione per il piano di messaggistica**, nella sezione **Piani messaggi disponibili** della pagina dei dettagli della visita, viene inserita una stella gialla intera.
- Se l'obiettivo primario o secondario di un piano di messaggistica corrisponde all'obiettivo specificato per l'attività, nel campo **Raccomandazione per il piano di messaggistica**, nella sezione **Piani messaggi disponibili** della pagina dei dettagli della visita, viene inserita una mezza stella gialla.
- Se non esistono corrispondenze di segmenti o obiettivi tra il piano di messaggistica e il contatto o l'attività, nel campo **Raccomandazione per il piano di messaggistica**, nella sezione **Piani messaggi disponibili** della pagina dei dettagli della visita, viene inserito una stella bianca vuota.

Per ulteriori informazioni sulle visite di vendita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 219) e [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 593). Per ulteriori informazioni sulle attività, vedere [Calendario e attività](#) (a pagina 197).

Per analizzare i piani di messaggistica consigliati per le attività, usare la procedura riportata di seguito.

### ***Per analizzare i piani di messaggistica consigliati per le attività***

- 1 Selezionare l'attività per la visita.  
Per istruzioni sulla selezione delle attività, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 79).
- 2 Nella pagina **Dettaglio** (visita, task o appuntamento) per l'attività, scorrere fino alla sezione **Visite** e aprire la visita di vendita da analizzare.

- 3 Nella pagina dei dettagli della visita, scorrere fino alla sezione Piani messaggi disponibili e analizzare l'elenco dei piani di messaggistica come riportato di seguito.
  - Una stella gialla intera nel campo Raccomandazione indica una corrispondenza di segmenti tra il piano di messaggistica e il contatto.
  - Una mezza stella gialla nel campo Raccomandazione indica una corrispondenza di obiettivi tra il piano di messaggistica e l'attività.
  - Una stella bianca vuota nel campo Raccomandazione indica l'assenza di corrispondenze, sia di segmenti che di obiettivi, tra il piano di messaggistica e l'attività.
- 4 Fare clic sul collegamento del nome del piano di messaggistica per aprire e analizzare il piano di messaggistica.

## Creazione di risposte messaggio da un piano di messaggistica

È possibile aggiungere una risposta messaggio a un piano di messaggistica. Una *risposta messaggio* costituisce il feedback ricevuto dal pubblico durante la presentazione di un piano di messaggistica in un determinato periodo. Per ulteriori informazioni sulle risposte messaggio, vedere [Modifica delle risposte messaggio \(a pagina 228\)](#).

**NOTA:** creare una risposta messaggio da un piano di messaggistica o da un elemento piano di messaggistica solo se i layout di pagina per questi record sono stati ridefiniti usando layout di pagina di messaggistica SPM (Structured Product Messaging), ossia se la risposta messaggio è stata ridefinita come risultato, se il piano di messaggistica è stato ridefinito come piano visite e così via. La messaggistica SPM (Structured Product Messaging) consente ai funzionari commerciali del settore farmaceutico di scegliere da un insieme di risposte standard quali *Richiesta di ulteriori informazioni*, *Reazione positiva* e così via. Per ulteriori informazioni su come vengono ridefiniti questi tipi di record, vedere [Messaggistica SPM \(Structured Product Messaging\) \(a pagina 670\)](#).

**Procedure preliminari.** Il ruolo utente deve includere il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery) per utilizzare le pagine Risposta messaggio e l'amministratore dell'azienda deve aggiungere la sezione di informazioni correlate Risposte messaggio alla pagina Dettaglio piano messaggistica.

### Per creare una risposta messaggio da un piano di messaggistica

- 1 Se la pagina Dettaglio piano messaggistica non contiene la sezione di informazioni correlate Risposte messaggio, aggiungere la sezione come descritto in [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati \(a pagina 1327\)](#) oppure contattare l'amministratore dell'azienda.
- 2 In una pagina Dettaglio piano messaggistica scorrere fino alla sezione di informazioni correlate Risposte messaggio, quindi fare clic su Nuovo.
- 3 Completare i campi come descritto in [Modifica delle risposte messaggio \(a pagina 228\)](#).
- 4 Salvare il record Risposta messaggio.

## Campi piano di messaggistica

Per aggiungere un piano di messaggistica oppure aggiornare i dettagli di un piano di messaggistica esistente si usa la pagina di modifica di Piano messaggistica. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un piano di messaggistica.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i piani di messaggistica anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Piano messaggistica. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di piano di messaggistica.

| Campo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave del piano di messaggistica</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Nome                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Il nome del piano di messaggistica (Obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Tipo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>La categoria del piano di messaggistica. Usare l'elenco di selezione per selezionare il tipo desiderato (Obbligatorio).</p> <p>I valori predefiniti per Tipo sono Lancio prodotto, Messaggistica mirata, Firma e Piano obiettivo visita. La selezione di un tipo può generare un layout di pagina diverso dal layout di pagina predefinito per Piani messaggistica se l'amministratore ha impostato layout di pagina dinamici per questo tipo di record. Ad esempio, la selezione di Piano obiettivo visita può generare un layout di pagina Obiettivo visita se l'amministratore dell'azienda ha impostato layout di pagina dinamici. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei layout di pagina dinamici per questo tipo di record, vedere <a href="#">Specifica dei layout di pagina dinamici (a pagina 1382)</a> e gli argomenti relativi ai layout di pagina in <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p> |
| Prodotto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Il prodotto associato al piano di messaggistica. Usare l'icona di ricerca per selezionare un prodotto (Obbligatorio).</p> <p><b>NOTA:</b> il valore del campo Prodotto nei record secondari Elemento piano messaggistica, Relazioni elemento piano messaggistica e Risposta messaggio deve essere uguale al valore Prodotto per il piano di messaggistica principale. Questo requisito non viene tuttavia verificato da Oracle CRM On Demand. Per evitare problemi di integrità dei dati, è pertanto necessario assicurarsi manualmente che questo valore sia uguale a quello del piano di messaggistica principale in tutti i record PCD secondari. Ad esempio, se Prodotto è impostato su AAAA nel piano di messaggistica e si aggiorna il campo Prodotto da AAAA a BBBB per un elemento del piano di messaggistica mediante Web Services, l'elemento del piano di messaggistica descriverà per errore il prodotto BBBB anziché il prodotto AAAA.</p>    |
| Codice                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Campo di testo libero che può essere usato per classificare un piano di messaggistica in base allo scopo, all'area terapeutica o a un altro tipo di classificazione definita nell'ambito dell'organizzazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Stato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Lo stato corrente del piano di messaggistica ovvero Approvato, In corso, Rifiutato, Rilasciato o Inviato. Usare l'elenco di selezione per selezionare lo stato (Obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Verifica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Indica che ogni elemento che costituisce il piano di messaggistica è stato verificato dal punto di vista della corretta visualizzazione e pertanto ha lo stato di verifica Riuscito. Quando tutti gli elementi che costituiscono il piano di messaggistica hanno il valore di stato di verifica Riuscito, anche il campo Verifica viene impostato sul valore Riuscito. In caso contrario il campo viene impostato su Non riuscito. Si tratta di un campo impostato in modo automatico da Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Segmento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Il segmento di mercato, ovvero il gruppo di clienti, al quale è destinato il piano di messaggistica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>NOTA:</b> i campi Obiettivo di destinazione principale, Segmento primario, Obiettivo di destinazione secondario e Segmento secondario non sono disponibili per impostazione predefinita. Per aggiungere questi campi nella pagina di dettaglio di Piano messaggistica, contattare l'amministratore dell'azienda.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Campo                                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo di destinazione principale             | Indica il primo obiettivo di questo piano di messaggistica. Immettere l'obiettivo oppure fare clic sull'icona di ricerca e selezionare l'obiettivo dall'elenco.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Segmento primario                                | Indica il segmento primario da associare a questo piano di messaggistica. Le opzioni disponibili sono: Impiegato, Operaio, Rurale/Agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore.                                                                                                                                                                                                           |
| Obiettivo di destinazione secondario             | Indica il secondo obiettivo di questo piano di messaggistica. Immettere l'obiettivo oppure fare clic sull'icona di ricerca e selezionare l'obiettivo dall'elenco.<br><b>NOTA:</b> quando l'obiettivo primario e l'obiettivo secondario sono identici e se l'obiettivo secondario viene selezionato senza l'obiettivo primario, viene visualizzato un messaggio di errore.                                                                                 |
| Segmento secondario                              | Indica il segmento secondario da associare a questo piano di messaggistica. Le opzioni disponibili sono: Impiegato, Operaio, Rurale/Agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore.<br><b>NOTA:</b> quando il segmento primario e il segmento secondario sono identici e se il segmento secondario viene selezionato senza il segmento primario, viene visualizzato un messaggio di errore. |
| Proprietario                                     | (Obbligatorio). L'utente proprietario del record del piano di messaggistica. Per impostazione predefinita, questo campo è impostato sull'utente che ha creato il piano di messaggistica. Usare l'icona di ricerca per modificare il proprietario                                                                                                                                                                                                          |
| Data di inizio                                   | La data in cui il piano di messaggistica diventa visibile (MM/GG/AAAA). Per selezionare la data, usare l'icona calendario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Data di scadenza                                 | La data in cui il piano di messaggistica viene disattivato (MM/GG/AAAA). Per selezionare la data, usare l'icona calendario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Data di rilascio                                 | La data alla quale il contenuto potrà essere usato in Consegna PCD (Personalized Content Delivery) (MM/GG/AAAA). Per selezionare la data, usare l'icona calendario.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dichiarazione di non responsabilità obbligatoria | Questa casella di controllo indica che è necessario presentare un messaggio di dichiarazione di non responsabilità all'inizio del piano di messaggistica (Obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Abilita follow-up                                | Questa casella di controllo verrà utilizzata in futuro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Sequenza blocco                                  | Questa casella di controllo non è usata nella release corrente di Oracle CRM On Demand (Obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Indicazione prodotto                             | Una combinazione di sintomi o malattia e il prodotto o il farmaco specifico che allevia il sintomo o la malattia. In genere, un funzionario commerciale del settore farmaceutico descrive l'indicazione prodotto durante una visita al medico generico. Per ulteriori informazioni vedere <a href="#">Indicazioni prodotto (a pagina 676)</a> .                                                                                                           |



| Campo                                                                                                                                                                                                                                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>NOTA:</b> questo campo non è impostato per impostazione predefinita. Se il campo è necessario, contattare l'amministratore dell'azienda per impostarlo.                                                                                                                                                                    |
| <b>Informazioni aggiuntive del piano di messaggistica</b>                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Partecipanti                                                                                                                                                                                                                                           | La descrizione dei destinatari a cui è destinato il piano di messaggistica.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Commento                                                                                                                                                                                                                                               | Qualsiasi commento generale sul piano di messaggistica.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Descrizione                                                                                                                                                                                                                                            | La descrizione del record del piano di messaggistica.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>NOTA:</b> i campi riportati di seguito vengono utilizzati solo con l'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e non vengono visualizzati per impostazione predefinita. Devono essere impostati dall'amministratore dell'azienda. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Disabilita navigazione                                                                                                                                                                                                                                 | Selezionare questa casella di controllo per disabilitare i pulsanti Avanti e Indietro nell'applicazione Presentazione elettronica per Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, in cui i clienti implementano la navigazione personalizzata. Per impostazione predefinita, questa casella di controllo è deselezionata. |
| Disabilita risposta                                                                                                                                                                                                                                    | Selezionare questa casella di controllo per indicare che le risposte ai messaggi sono disabilitate per questo piano di messaggi. Per impostazione predefinita, questa casella di controllo è deselezionata.                                                                                                                   |
| Controllo barra dei menu predefinito                                                                                                                                                                                                                   | Selezionare questa casella di controllo per indicare l'uso della barra dei menu predefinita selezionabile con un tocco nell'applicazione Presentazione elettronica per Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Per impostazione predefinita, questa casella di controllo è deselezionata.                             |

### Informazioni correlate

Per informazioni correlate sui piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Piani di messaggistica \(a pagina 653\)](#)
- [Uso della home page Piano messaggistica \(a pagina 654\)](#)
- [Gestione dei piani di messaggistica \(a pagina 655\)](#)

## Elementi dei piani di messaggistica

Usare le pagine Elemento piano messaggistica per creare, aggiornare e tenere traccia degli elementi dei piani di messaggistica.

Un *elemento di piano di messaggistica* contiene informazioni sugli elementi che costituiscono un piano di messaggistica. Questi elementi sono organizzati secondo una sequenza specifica molto simile a quella di una presentazione tradizionale, costituita da una serie di diapositive.

Per *soluzione* si intende l'insieme dei file grafici di contenuto multimediale (ad esempio di tipo SWF, GIF o JPEG) usato nelle presentazioni che fungono da supporto per un elemento del piano di messaggistica. Una soluzione



può essere riutilizzata, mentre un elemento di piano di messaggistica è associato in modo univoco a un solo piano di messaggistica. La pagina Elemento piano messaggistica contiene ulteriori informazioni di attributo oltre a quelle associate a una soluzione.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sugli elementi dei piani di messaggistica, la scheda Elemento piano messaggistica potrebbe essere esclusa dall'impostazione. L'uso delle pagine Elemento piano messaggistica è consentito solo se il ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

## Uso della home page Elemento piano messaggistica

La home page Elemento piano messaggistica è il punto di partenza per la gestione dei record degli elementi del piano di messaggistica. In questa pagina vengono visualizzate informazioni importanti per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Elemento piano messaggistica. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un elemento di piano di messaggistica

Per creare un elemento di piano di messaggistica è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Elementi dei piani di messaggistica modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi elemento piano di messaggistica \(a pagina 663\)](#).

### Uso degli elenchi di elementi di piano di messaggistica

La sezione di elenco di Elemento piano messaggistica contiene vari elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per gli elementi dei piani di messaggistica.

| Elenco degli elementi del piano di messaggistica          | Filtri                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti gli elementi piano messaggistica                    | Tutti gli elementi del piano di messaggistica visualizzabili, indipendentemente dal proprietario.                                    |
| Elementi dei piani di messaggistica modificati di recente | Tutti gli elementi del piano di messaggistica con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione degli elementi del piano messaggistica recenti

La sezione Elementi dei piani di messaggistica modificati di recente mostra gli ultimi elementi di piano di messaggistica modificati personalmente in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla home page Elemento piano messaggistica

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Elemento piano messaggistica alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Elementi dei piani di messaggistica creati di recente
- Elementi dei piani di messaggistica modificati di recente
- I miei elementi piano messaggistica creati di recente
- I miei elementi piano messaggistica modificati di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Elemento piano messaggistica).

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page Elemento piano messaggistica***

- 1 Nella home page Elemento piano messaggistica fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Elemento piano messaggistica fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Fare clic su Salva.

### **Gestione degli elementi dei piani di messaggistica**

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Aggiunta di relazioni degli elementi dei piani di messaggistica \(a pagina 662\)](#)
- [Creazione di risposte messaggio da un elemento piano messaggistica \(a pagina 663\)](#)

**NOTA:** la funzione degli elementi dei piani di messaggistica non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

#### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sugli elementi dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Elementi dei piani di messaggistica \(a pagina 660\)](#)
- [Uso della home page Elemento piano messaggistica \(a pagina 661\)](#)
- [Campi elemento piano di messaggistica \(a pagina 663\)](#)

**NOTA:** l'uso delle pagine Elemento piano messaggistica è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

### **Aggiunta di relazioni degli elementi dei piani di messaggistica**

È possibile aggiungere una relazione elemento di piano di messaggistica a un elemento di piano di messaggistica. Una *relazione elemento di piano di messaggistica* è un elemento di presentazione che fornisce informazioni facoltative a supporto dell'elemento di piano di messaggistica principale. Se ad esempio l'elemento principale mostra gli effetti collaterali di un nuovo farmaco, le informazioni correlate facoltative possono illustrare gli effetti collaterali di una classe di farmaci meno recente. Se il tema dell'elemento principale sono i buoni risultati ottenuti dalla sperimentazione clinica, i dettagli facoltativi possono indicare i risultati numerici effettivi di tale

sperimentazione. Per ulteriori informazioni sulle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica, vedere [Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica \(a pagina 666\)](#).

**NOTA:** se la pagina Dettaglio contatto non contiene la sezione di elementi correlati Relazioni elemento piano messaggistica, aggiungere la sezione come descritto in [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati \(a pagina 1327\)](#) oppure contattare l'amministratore dell'azienda.

### **Per aggiungere una relazione a un elemento del piano di messaggistica**

- 1 Scorrere alla sezione Relazioni elemento piano messaggistica della pagina di dettaglio di Elemento piano messaggistica e fare clic su Nuovo.
- 2 Completare i campi come descritto in [Campi relazioni elemento piano messaggistica \(a pagina 668\)](#) Salvare il record.

### **Creazione di risposte messaggio da un elemento piano messaggistica**

È possibile aggiungere una risposta messaggio a un elemento piano messaggistica. Una *risposta messaggio* costituisce il feedback ricevuto dal pubblico durante la presentazione di un piano di messaggistica in un determinato periodo. Per ulteriori informazioni sulle risposte messaggio, vedere [Modifica delle risposte messaggio \(a pagina 228\)](#).

**NOTA:** creare una risposta messaggio da un piano di messaggistica o da un elemento piano di messaggistica solo se i layout di pagina per questi record sono stati ridefiniti usando layout di pagina di messaggistica SPM (Structured Product Messaging), ossia se la risposta messaggio è stata ridefinita come risultato, se il piano di messaggistica è stato ridefinito come piano visite e così via. La messaggistica SPM (Structured Product Messaging) consente ai funzionari commerciali del settore farmaceutico di scegliere da un insieme di risposte standard quali *Richiesta di ulteriori informazioni*, *Reazione positiva* e così via. Per ulteriori informazioni su come vengono ridefiniti questi tipi di record, vedere [Messaggistica SPM \(Structured Product Messaging\) \(a pagina 670\)](#).

**Procedure preliminari.** Il ruolo utente deve includere il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery) per utilizzare le pagine Risposta messaggio e l'amministratore dell'azienda deve aggiungere la sezione di informazioni correlate Risposte messaggio alla pagina Dettaglio elemento piano messaggistica.

### **Per creare una risposta messaggio da un elemento piano di messaggistica**

- 1 Se la pagina Dettaglio elemento piano messaggistica non contiene la sezione di informazioni correlate Risposte messaggio, aggiungere la sezione come descritto in [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati \(a pagina 1327\)](#) oppure contattare l'amministratore dell'azienda.
- 2 In una pagina Dettaglio elemento piano messaggistica scorrere fino alla sezione di informazioni correlate Risposte messaggio, quindi fare clic su Nuovo.
- 3 Completare i campi come descritto in [Modifica delle risposte messaggio \(a pagina 228\)](#).
- 4 Salvare il record Risposta messaggio.

### **Campi elemento piano di messaggistica**

Per aggiungere un elemento di piano di messaggistica oppure aggiornare i dettagli di un elemento esistente si usa la pagina di modifica di Elemento piano messaggistica. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un elemento di piano di messaggistica.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare gli elementi dei piani di messaggistica anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Elemento piano messaggistica. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi degli elemento dei piani di messaggistica.

| Campo                                                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave dell'elemento del piano di messaggistica</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Numero di sequenza                                                  | L'ordine di ricorrenza di questo elemento all'interno del piano di messaggistica (Obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Nome                                                                | Il nome dell'elemento del piano di messaggistica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Nome visualizzazione                                                | Il nome usato per visualizzare l'elemento in un piano di messaggistica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Prodotto                                                            | <p>Il prodotto associato al piano di messaggistica padre. Usare l'icona di ricerca per selezionare un prodotto (Obbligatorio).</p> <p><b>NOTA:</b> il valore del campo Prodotto deve essere uguale al record del piano di messaggistica principale. Questo requisito non viene tuttavia verificato da Oracle CRM On Demand. È pertanto necessario assicurarsi manualmente che questo valore sia uguale a quello del piano di messaggistica principale. La mancata verifica di questa uguaglianza può comportare problemi di integrità dei dati. Ad esempio, se il campo Prodotto è impostato su AAAA nel piano di messaggistica e lo si aggiorna da AAAA a BBBB in uno qualsiasi dei record PCD secondari (Elemento piano messaggistica, Relazioni elemento piano messaggistica o una Risposta messaggio) mediante Web Services, il record PCD secondario descriverà per errore il prodotto BBBB anziché il prodotto AAAA.</p> |
| Nome soluzione                                                      | <p>Il nome del contenuto digitale su cui si basa la relazione elemento del piano di messaggistica. Usare l'icona di ricerca per selezionare la soluzione</p> <p>Prima della Release 23, il campo Soluzione era un campo obbligatorio per impostazione predefinita. Nella Release 23 questo campo non è più obbligatorio per impostazione predefinita. Se tuttavia l'azienda ha personalizzato il layout di pagina per questo tipo di record prima della Release 23, il campo Soluzione rimane un campo obbligatorio per i layout personalizzati. Per impostare questo campo come Non obbligatorio, l'amministratore dell'azienda deve deselezionare la casella di controllo Obbligatorio per il campo Soluzione impostato nel layout di pagina personalizzato per questo tipo di record. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi, vedere <a href="#">Creazione e modifica di campi (a pagina 1287)</a>.</p>        |
| Nome soluzione: Stato di verifica                                   | <p>Indica se il contenuto digitale può essere visualizzato in modo appropriato. I valori possibili sono: Non verificato, Riuscito o Non riuscito (Sola visualizzazione).</p> <p>Il valore di questo campo viene ereditato dal record Soluzione collegato che contiene il file del contenuto digitale.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Nome soluzione: Data di rilascio                                    | La data dopo la quale è possibile usare il contenuto della soluzione in PCD (Sola visualizzazione).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Campo                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome soluzione: Data di scadenza | La data dopo la quale il contenuto della soluzione non deve essere usato in PCD (Sola visualizzazione).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Messaggio di divulgazione        | Questa casella di controllo contrassegna un bene particolare per il messaggio della dichiarazione di non responsabilità. Molto spesso è necessario inserire uno o più messaggi di dichiarazione di non responsabilità come prefazione ai piani di messaggistica per garantire la divulgazione completa di tutte le informazioni pertinenti e assicurarsi che le linee guide legali e di regolamento siano pienamente soddisfatte (obbligatorio) Molto spesso è necessario inserire uno o più messaggi di dichiarazione di non responsabilità come prefazione ai piani di messaggistica per garantire la divulgazione completa di tutte le informazioni pertinenti e assicurarsi che le linee guide legali e di regolamento siano pienamente soddisfatte (Obbligatorio).                                                                                                                                                                                              |
| Tipo                             | <p>La categoria dell'elemento del piano di messaggistica. Usare l'elenco di selezione per selezionare il tipo desiderato (Obbligatorio).</p> <p>I valori predefiniti per Tipo sono Elemento piano messaggi, Allegato, Correlato, Dettagli e Obiettivo visita. La selezione di un tipo può generare un layout di pagina diverso dal layout di pagina predefinito per Elementi piano messaggistica se l'amministratore ha impostato layout di pagina dinamici per questo tipo di record. Ad esempio, la selezione di Obiettivo visita può generare un layout di pagina Obiettivo visita se l'amministratore dell'azienda ha impostato tale layout. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei layout di pagina dinamici per questo tipo di record, vedere <a href="#">Specifica dei layout di pagina dinamici (a pagina 1382)</a> e gli argomenti relativi ai layout di pagina in <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p> |
| Valutazione                      | Valutazione qualitativa dell'efficacia dell'elemento. Usare l'elenco di selezione per selezionare una valutazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Piano messaggistica padre        | Il piano di messaggistica di cui questo elemento costituisce un componente. Usare l'icona di ricerca per selezionare il piano di messaggistica padre (Obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Stato                            | Lo stato corrente dell'elemento del piano di messaggistica. Usare l'elenco di selezione per selezionare lo stato. Le scelte preconfigurate sono Nascondi e Mostra.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Descrizione                      | Breve descrizione del contenuto dell'elemento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tipo di invio                    | <p>Il tipo di file PDF di una presentazione di vendita inviata dall'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales come e-mail ai destinatari. È possibile selezionare i seguenti tipi di invio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Invio PDF.</b> Un file PDF di una presentazione completa costituita da più diapositive.</li> <li>■ <b>Invio standard.</b> Un file PDF costituito dalla prima diapositiva della presentazione. Si tratta del tipo predefinito.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> per impostazione predefinita, questo campo non è disponibile nel layout di pagina Elemento piano messaggistica e deve essere aggiunto</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Campo                                                                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | dall'amministratore. Per informazioni sull'aggiunta di campi ai layout di pagina, vedere <a href="#">Personalizzazione dei layout di pagina statici (a pagina 1332)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Disabilita precaricamento                                               | Selezionare questo campo per disabilitare le animazioni di precaricamento per l'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Per impostazione predefinita, questo campo non è selezionato e le animazioni vengono caricate preventivamente.<br><br><b>NOTA:</b> per impostazione predefinita, questo campo non è disponibile nel layout di pagina Elemento piano messaggistica e deve essere aggiunto dall'amministratore. Per informazioni sull'aggiunta di campi ai layout di pagina, vedere <a href="#">Personalizzazione dei layout di pagina statici (a pagina 1332)</a> . |
| <b>Informazioni aggiuntive dell'elemento del piano di messaggistica</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Sinossi                                                                 | Breve descrizione dell'elemento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Note presentatore                                                       | Le note che è possibile aggiungere durante la presentazione dell'elemento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Partecipanti                                                            | Gli utenti a cui è destinato il contenuto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli elementi dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Elementi dei piani di messaggistica \(a pagina 660\)](#)
- [Uso della home page Elemento piano messaggistica \(a pagina 661\)](#)
- [Gestione degli elementi dei piani di messaggistica \(a pagina 662\)](#)

## Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica

Usare le pagine Relazioni elemento piano messaggistica per creare, aggiornare e tenere traccia delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica.

Per *relazione elemento di piano di messaggistica* si intende un elemento di presentazione che fornisce informazioni facoltative a supporto dell'elemento di piano di messaggistica principale. Se ad esempio l'elemento principale mostra gli effetti collaterali di un nuovo farmaco, le informazioni correlate facoltative possono illustrare gli effetti collaterali di una classe di farmaci meno recente. Se il tema dell'elemento principale sono i buoni risultati ottenuti dalla sperimentazione clinica, i dettagli facoltativi possono indicare i risultati numerici effettivi di tale sperimentazione. Un piano di messaggistica può contenere numerosi elementi organizzati secondo una sequenza specifica molto simile a quella di una presentazione tradizionale, costituita da una serie di diapositive. Ogni elemento di un piano di messaggistica può avere elementi correlati associati, definiti *relazione elemento di piano di messaggistica*. La pagina Relazioni elemento piano messaggistica contiene informazioni su questi elementi di presentazione di supporto.

### Le relazioni elemento piano messaggistica devono essere univoche

Se si impostano più record Relazioni elemento piano messaggistica con lo stesso valore Tipo e lo stesso valore Elemento piano messaggistica principale, il campo Soluzione non può essere impostato sullo stesso valore. Ad esempio, se si tenta di creare due record relazioni elemento piano messaggistica, MPIR1 e MPIR2, entrambi con il tipo impostato su Allegato e se il record elemento piano di messaggistica è impostato su MPLabc, è necessario impostare il campo Soluzione su valori diversi per ciascun record relazioni elemento piano messaggistica. In caso contrario, Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio di errore.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle relazioni tra gli elementi dei piani di messaggistica, la scheda Relazioni elemento piano messaggistica potrebbe essere esclusa dall'impostazione. L'uso delle pagine Relazioni elemento piano messaggistica è consentito solo se il ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

## Uso della home page Relazioni elemento piano messaggistica

La home page Relazioni elemento piano messaggistica è il punto di partenza per la gestione dei record delle relazioni di elemento dei piani di messaggistica. Questa pagina contiene vari sezioni e visualizza informazioni rilevanti per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Relazioni elemento piano messaggistica. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di una relazione elemento di piano di messaggistica

Per creare una nuova relazione elemento di piano di messaggistica è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi relazioni elemento piano messaggistica \(a pagina 668\)](#).

### Uso degli elenchi delle relazioni di elemento del piano di messaggistica

La sezione di elenco di Relazioni elemento piano messaggistica contiene vari elenchi filtrati *elenchi filtrati*, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le relazioni degli elementi dei piani di messaggistica.

| Elenco di relazioni elemento piano messaggistica             | Filtri                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le relazioni elemento piano messaggistica              | Tutte le relazioni degli elementi dei piani di messaggistica visualizzabili, indipendentemente dal proprietario.                                    |
| Relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente | Tutte le relazioni degli elementi dei piani di messaggistica con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinate in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica recenti

La sezione Relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente mostra le ultime relazioni degli elementi dei piani di messaggistica modificate personalmente in ordine di tempo.

Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla home page Relazioni elemento piano messaggistica

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Relazioni elemento piano messaggistica alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.



- Relazioni elemento piano messaggistica create di recente
- Relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente
- Le mie relazioni elemento piano messaggistica create di recente
- Le mie relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Relazioni elemento piano messaggistica).

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page Relazioni elemento piano messaggistica***

- 1 Nella home page Relazioni elemento piano messaggistica fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Relazioni elemento piano messaggistica fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.
- 3 Fare clic su Salva.

## **Gestione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica**

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** la funzione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sugli relazioni degli elementi dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- Relazioni elemento piano messaggistica (vedere [Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) a pagina 666)
- [Uso della home page Relazioni elemento piano messaggistica \(a pagina 667\)](#)
- [Campi relazioni elemento piano messaggistica \(a pagina 668\)](#)

**NOTA:** l'uso delle pagine Relazioni elemento piano messaggistica è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

## **Campi relazioni elemento piano messaggistica**

Per aggiungere una relazione di elemento del piano di messaggistica oppure aggiornare i dettagli di una relazione esistente si usa la pagina di modifica di Relazioni elemento piano messaggistica. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una relazione di elemento del piano di messaggistica.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le relazioni degli elementi dei piani di messaggistica anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Relazioni elemento piano messaggistica. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).



**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi Relazioni elemento piano messaggistica.

| Campo                                                                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nome                                                                                 | Il nome della relazione elemento del piano di messaggistica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Nome visualizzazione                                                                 | Il nome usato per visualizzare la relazione elemento nel piano di messaggistica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Elemento MP principale                                                               | L'elemento del piano di messaggistica padre per il quale la relazione elemento fornisce informazioni facoltative sul backup o informazioni dettagliate (Obbligatorio).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Prodotto                                                                             | <p>Il prodotto associato al piano di messaggistica padre. Usare l'icona di ricerca per selezionare un prodotto (Obbligatorio).</p> <p><b>NOTA:</b> il valore del campo Prodotto deve essere uguale al record del piano di messaggistica principale. Questo requisito non viene tuttavia verificato da Oracle CRM On Demand. È pertanto necessario assicurarsi manualmente che questo valore sia uguale a quello del piano di messaggistica principale. La mancata verifica di questa uguaglianza può comportare problemi di integrità dei dati. Ad esempio, se il campo Prodotto è impostato su AAAA nel piano di messaggistica e lo si aggiorna da AAAA a BBBB in uno qualsiasi dei record PCD secondari (Elemento piano messaggistica, Relazioni elemento piano messaggistica o una Risposta messaggio) mediante Web Services, il record PCD secondario descriverà per errore il prodotto BBBB anziché il prodotto AAAA.</p>                                                                                             |
| Descrizione                                                                          | Breve descrizione del contenuto dell'elemento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tipo                                                                                 | <p>La categoria della relazione elemento del piano di messaggistica. Usare l'elenco di selezione per selezionare il tipo desiderato (Obbligatorio).</p> <p>I valori predefiniti per Tipo sono Elemento piano messaggi, Allegato, Correlato, Dettagli e Obiettivo visita successiva. La selezione di un tipo può generare un layout di pagina diverso dal layout di pagina predefinito per Relazioni elemento piano messaggistica se l'amministratore ha impostato layout di pagina dinamici per questo tipo di record. Ad esempio, la selezione di Obiettivo visita successiva può generare un layout di pagina Obiettivo visita successiva se l'amministratore dell'azienda ha impostato tale layout. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei layout di pagina dinamici per questo tipo di record, vedere <a href="#">Specifica dei layout di pagina dinamici (a pagina 1382)</a> e gli argomenti relativi ai layout di pagina in <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p> |
| Nome soluzione                                                                       | <p>Il nome del contenuto del file multimediale o grafico su cui si basa la relazione elemento del piano di messaggistica</p> <p>Prima della Release 23, il campo Soluzione era un campo obbligatorio per impostazione predefinita. Nella Release 23 questo campo non è più obbligatorio per impostazione predefinita. Se tuttavia l'azienda ha personalizzato il layout di pagina</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Campo   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | per questo tipo di record prima della Release 23, il campo Soluzione rimane un campo obbligatorio per i layout personalizzati. Per impostare questo campo come Non obbligatorio, l'amministratore dell'azienda deve deselezionare la casella di controllo Obbligatorio per il campo Soluzione impostato nel layout di pagina personalizzato per questo tipo di record. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi, vedere <a href="#">Creazione e modifica di campi (a pagina 1287)</a> . |
| Sinossi | Breve descrizione dell'elemento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### Informazioni correlate

Per informazioni correlate sugli relazioni degli elementi dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- Relazioni elemento piano messaggistica (vedere [Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) a pagina 666)
- [Uso della home page Relazioni elemento piano messaggistica \(a pagina 667\)](#)
- [Gestione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica \(a pagina 668\)](#)

## Messaggistica SPM (Structured Product Messaging)

*Messaggistica SPM (Structured Product Messaging)* indica i tipi di record PCD (Personalized Content Delivery) personalizzati e ridefiniti (Piano messaggistica, Elemento piano messaggistica, Relazioni piano messaggistica e Risposta messaggio) che un amministratore imposta per consentire al funzionario commerciale del settore farmaceutico di gestire i propri obiettivi di visita di vendita. Un amministratore ridefinisce i tipi di record PCD definendo layout di pagina dinamici per questi record. Selezionando il campo elenco di selezione Tipo in modo appropriato per un record PCD, un utente può modificare in modo dinamico il layout di pagina corrispondente al record PCD che viene usato in Oracle CRM On Demand. Ad esempio, la selezione di un tipo con valore Obiettivo visita modifica il layout di pagina per un Elemento piano messaggistica in un layout di pagina Obiettivo visita.

I layout di pagina SPM che corrispondono ai tipi di record PCD sono i seguenti: Piano obiettivo visita (per Piano messaggistica), Obiettivo visita(per Elemento piano messaggistica), Obiettivo visita successiva (per Relazioni elemento piano messaggistica) e Risultato (per Risposta messaggio). In genere, un funzionario commerciale utilizza un piano obiettivo visita per registrare gli obiettivi della visita, gli obiettivi della visita successiva e i risultati per le visite di vendita associate a un prodotto, ad esempio a un farmaco.

Se si utilizzano i tipi di record PCD predefiniti per gestire presentazioni dettagliate elettroniche, vedere [Consegna PCD \(Personalized Content Delivery\)](#) (vedere [Consegna PCD \(Personalized Content Delivery\)](#) a pagina 652). Inoltre, per acquisire informazioni dettagliate sul prodotto durante le visite usando i layout predefiniti, vedere [Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite \(a pagina 598\)](#).

I layout di pagina SPM corrispondenti ai tipi di record PCD sono descritti di seguito.

- Un piano obiettivo visita, basato sul tipo di record Piano messaggistica, è un piano che raggruppa gli obiettivi visita del team di vendita, gli obiettivi della visita successiva e i risultati. Il piano obiettivo visita viene definito da un amministratore e segue un percorso di approvazione per le selezioni standard. Il piano obiettivo visita contiene i metadati predefiniti che il funzionario commerciale seleziona durante una sessione di dettagli del prodotto nell'ambito di una visita o chiamata (Account, Contatto o Chiamata partecipante).
- Un piano obiettivo visita, basato sul tipo di record Elemento piano messaggistica, è un insieme predefinito di valori che spiegano scopi e obiettivi della visita durante la descrizione di un determinato prodotto.
- Un obiettivo visita successiva, basato sul tipo di record Relazioni elemento piano messaggistica, è un insieme predefinito di valori che descrivono scopi e obiettivi delle visite di follow-up e si riferisce a un determinato prodotto.

- Un risultato, basato sul tipo di record Risposta messaggio, è un insieme predefinito di valori approvati che l'amministratore può usare per comunicare la risposta del cliente nella sessione dei dettagli sul prodotto.

### Esempio di piano obiettivo visita

Si prenda in considerazione un piano obiettivo visita definito per il prodotto, Farmaco Z. Il team di vendita potrebbe disporre di una serie di obiettivi visita quando discute del Farmaco Z con i clienti, come riportato di seguito.

- **Obiettivo visita 1.** Lancio del prodotto Farmaco Z.
- **Obiettivo visita 2.** Presentazione dei vantaggi del Farmaco Z.
- **Obiettivo visita 3.** Discussione sull'uso sicuro del Farmaco Z.
- **Obiettivo visita 4.** Descrizione dei potenziali effetti collaterali del Farmaco Z.

Gli obiettivi visita successiva potrebbero includere quanto riportato di seguito.

- **Obiettivo visita successiva 1.** Descrivere i dosaggi del Farmaco Z
- **Obiettivo visita successiva 2.** Esaminare i prezzi del Farmaco Z.
- **Obiettivo visita successiva 3.** Migliorare la relazione con il medico fornendo campioni del Farmaco Z.

Di seguito vengono riportati alcuni esempi dei risultati che descrivono le risposte della sessione di dettaglio.

- **Risultato 1.** Risposta positiva.
- **Risultato 2.** Risposta negativa.
- **Risultato 3.** Il medico richiede informazioni aggiuntive.
- **Risultato 4.** È necessaria una visita di follow-up.
- **Risultato 5.** Non è necessaria una visita di follow-up.

Tutti i record SPM in questo esempio sono relativi al piano obiettivo visita definito per il prodotto Farmaco Z. Il funzionario commerciale seleziona gli elementi appropriati durante la visita nella sezione di elementi correlati Prodotto in dettaglio della pagina Dettagli visita.

**NOTA:** per utilizzare i tipi di record SPM, l'amministratore deve impostare i layout di pagina dinamici per i tipi di record SPM e PCD. La selezione di un tipo SPM può generare un layout di pagina diverso dal layout di pagina predefinito per i record PCD se l'amministratore ha impostato layout di pagina dinamici per questo tipo di record. Ad esempio, la selezione di un tipo Obiettivo visita può generare un layout di pagina Obiettivo visita se l'amministratore dell'azienda ha impostato tale layout. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei layout di pagina dinamici per questo tipo di record, vedere [Specifica dei layout di pagina dinamici \(a pagina 1382\)](#) e gli argomenti relativi ai layout di pagina in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Per ulteriori informazioni sulla gestione degli obiettivi visita, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Selezione dei layout di pagina SPM \(Structured Product Messaging\) \(a pagina 672\)](#)
- [Associazione di obiettivi visita, obiettivi visita successiva e risultati a Prodotti menzionati in dettaglio in una visita di vendita \(a pagina 672\)](#)
- [Selezione di obiettivo visita principale, obiettivo visita successiva principale o risultato principale per un prodotto in dettaglio \(a pagina 675\)](#)

Per informazioni su come utilizzare i record SPM con le indicazioni prodotto, vedere [Esempio di utilizzo di record SPM e indicazioni prodotto \(a pagina 675\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Selezione dei layout di pagina SPM (Structured Product Messaging)

Per utilizzare i layout di pagina SPM (Structured Product Messaging) per gestire gli obiettivi di visita durante le sessioni dei dettagli prodotto, è necessario selezionare il valore Tipo appropriato per la determinazione dei layout di pagina dinamici per SPM.

**Procedure preliminari.** L'amministratore deve impostare layout di pagina dinamici per la messaggistica SPM come descritto in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Se l'amministratore imposta i layout di pagina dinamici, la selezione dei risultati di un tipo SPM determina un layout di pagina diverso da quello predefinito per i tipi di record PCD. Ad esempio, per un record Elemento piano messaggistica la selezione di Obiettivo visita genera un layout di pagina Obiettivo visita. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei layout di pagina dinamici, vedere [Specifica dei layout di pagina dinamici \(a pagina 1382\)](#). Inoltre, l'amministratore deve impostare il profilo di accesso utente in modo che l'utente corrente disponga dell'accesso Sola lettura, Vista o Eredità principale ai record SPM delle informazioni correlate nella pagina dei dettagli Prodotti menzionati in dettaglio.

### Per selezionare i layout di pagina SPM

- 1 Andare alla pagina di dettaglio di Piano messaggistica e, nel campo elenco di selezione Tipo, scegliere Piano obiettivo visita per visualizzare il layout di pagina corrispondente.
- 2 Andare alla pagina di dettaglio di Elemento piano messaggistica e, nel campo elenco di selezione Tipo, scegliere Obiettivo visita per visualizzare il layout di pagina corrispondente.
- 3 Andare alla pagina di dettaglio di Relazioni elemento piano messaggistica e, nel campo elenco di selezione Tipo, scegliere Obiettivo visita successiva per visualizzare il layout di pagina corrispondente.
- 4 Andare alla sezione di elementi correlati Risposta messaggio in una pagina Dettagli visita e, nel campo elenco di selezione Tipo, selezionare Risultato per visualizzare il layout di pagina corrispondente.

## Associazione di obiettivi visita, obiettivi visita successiva e risultati a Prodotti menzionati in dettaglio in una visita di vendita

Mediante l'utilizzo dei layout di pagina SPM (Structured Product Messaging), i funzionari commerciali possono visualizzare gli obiettivi visita per i prodotti, i risultati previsti dalla visita di vendita per i prodotti e possono determinare gli obiettivi visita per una visita futura, i quali sono tutti basati esclusivamente sul prodotto. In genere, i funzionari commerciali accedono a questi record durante la sessione dei dettagli prodotto di una visita con un medico per discutere di uno o più farmaci. I dettagli della visita vengono acquisiti in un record di visita del contatto, mentre i dettagli del farmaco sono disponibili nel record di prodotto.

Nella sezione di informazioni correlate Prodotto in dettaglio, il funzionario commerciale può selezionare e scegliere gli elementi riportati di seguito.

- Obiettivi visita (elementi piano messaggistica) da un insieme predefinito di obiettivi visita per un prodotto o un farmaco specifico.
- Obiettivi visita successiva (relazioni elemento piano messaggistica) da un insieme predefinito di obiettivi visita successiva per un prodotto o un farmaco specifico.
- Risultati (risposte messaggio) da un insieme predefinito di risultati per un prodotto o un farmaco specifico.

Ad esempio, nella tabella riportata di seguito vengono visualizzati gli obiettivi visita (elementi piano messaggistica) che il responsabile commerciale può impostare per un funzionario commerciale.

| ID riga | Nome prodotto | Nome obiettivo visita                                                              |
|---------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 12-1111 | Farmaco A     | Descrivere al medico i benefici del Farmaco A.                                     |
| 12-1112 | Farmaco A     | Discutere con il medico dei prezzi proposti e del sistema di sconto del Farmaco A. |

| ID riga | Nome prodotto | Nome obiettivo visita                                                                                         |
|---------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12-1113 | Farmaco A     | Discutere con il medico delle potenziali vendite del Farmaco A per l'anno successivo.                         |
| 12-1114 | Farmaco A     | Fornire al medico informazioni supplementari sul Farmaco A.                                                   |
| 12-1115 | Farmaco B     | Informare il medico sulla superiorità del Farmaco B rispetto al Farmaco A per determinate condizioni mediche. |
| 12-1116 | Farmaco B     | Lasciare al medico campioni del Farmaco B.                                                                    |

### Campi nella sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio

I campi riportati di seguito sono disponibili solo nella sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio.

- Elemento piano messaggistica principale (che può essere rinominato Obiettivo visita)
- Rel. elemento piano messaggistica principale (che può essere rinominato Obiettivo visita successiva)
- Risposta messaggio principale (che può essere rinominato Risultato)

Sono inoltre disponibili gli elementi correlati elencati di seguito per associare i record SPM (o PCD) al record Prodotti menzionati in dettaglio.

- Obiettivi visita di Dettaglio prodotto (Elementi piano messaggistica di Dettaglio prodotto)
- Obiettivi visita successiva di Dettaglio prodotto (Relazioni elemento piano messaggistica di Dettaglio prodotto)
- Risultati di Dettaglio prodotto (Risposte messaggio di Dettaglio prodotto)

Questo argomento fa riferimento a tali elementi correlati nel loro insieme come *elementi correlati di Prodotto menzionato in dettaglio*. Gli elementi correlati di Prodotto menzionato in dettaglio e i record PCD hanno una relazione molti-a-molti. Ciò significa che un record PCD può essere associato a più record differenti di elementi correlati di Prodotto menzionato in dettaglio.

L'amministratore aziendale di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition configura la sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio per i layout di pagina di visita per le visite del cliente, le visite del contatto e le visite al partecipante. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei layout di pagina per Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, vedere le informazioni relative ai layout di pagina in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

**Procedure preliminari.** L'amministratore deve impostare layout di pagina dinamici per la messaggistica SPM come descritto in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Se l'amministratore imposta i layout di pagina dinamici, la selezione dei risultati di un tipo SPM determina un layout di pagina diverso da quello predefinito per i tipi di record PCD. Ad esempio, per un record Elemento piano messaggistica la selezione di Obiettivo visita genera un layout di pagina Obiettivo visita. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei layout di pagina dinamici, vedere [Specifica dei layout di pagina dinamici \(a pagina 1382\)](#). Inoltre, l'amministratore deve impostare il profilo di accesso utente in modo che l'utente corrente disponga dell'accesso Sola lettura, Vista o Eredita principale ai record SPM delle informazioni correlate nella pagina dei dettagli Prodotti menzionati in dettaglio.

Per associare i tipi di record SPM (o PCD) con il record Prodotti menzionati in dettaglio, è necessario soddisfare le condizioni riportate di seguito.

- I prodotti negli elementi correlati di Prodotto menzionato in dettaglio e nei record PCD devono corrispondere.
- È necessario impostare i tipi di record PCD nel seguente modo:
  - Il tipo Elemento piano messaggistica deve essere impostato su Obiettivo visita.
  - Il tipo Relazioni elemento piano messaggistica deve essere impostato su Obiettivo visita successiva.

- Il tipo Risposta messaggio deve essere impostato su Risultato.

Queste condizioni vengono applicate quando si creano le associazioni, ma successivamente non vengono più applicate. Di conseguenza:

- Non modificare il campo Prodotto negli elementi correlati di Prodotto menzionato in dettaglio dopo aver creato un'associazione.
- Non modificare i campi Prodotto e Tipo nei record PCD dopo che sono stati aggiunti agli elementi correlati di Prodotto menzionato in dettaglio come record secondari.
- Non eliminare alcuna associazione esistente o non modificare i record Prodotto in dettaglio o PCD e tentare successivamente di ripristinare l'associazione.

**Per associare obiettivi visita, obiettivi visita successiva e risultati a Prodotti menzionati in dettaglio in una visita di vendita**

- 1 Nella pagina Dettagli visita per una visita del contatto, una visita del cliente o una visita al partecipante, andare alla sezione di informazioni correlate Prodotto in dettaglio.  
La sezione Prodotto in dettaglio contiene le colonne per l'obiettivo visita principale (elemento piano messaggistica principale), l'obiettivo visita successiva principale (relazioni elemento piano messaggistica principale) e il risultato principale (risposta messaggio principale).
- 2 Andare alla riga relativa al prodotto oggetto della visita di vendita e fare clic sul nome prodotto, ad esempio Farmaco A.
- 3 Nella pagina di dettaglio di Prodotto in dettaglio:
  - Per associare un obiettivo visita al Farmaco A, scorrere fino alla sezione di informazioni correlate Obiettivi visita di Dettaglio prodotto (Elementi piano messaggistica di Dettaglio prodotto), fare clic su Seleziona e, nella pagina Modifica, utilizzare il selettore di ricerca per selezionare l'obiettivo visita (elemento piano messaggistica) per il Farmaco A dall'elenco di obiettivi visita (elementi piano messaggistica), quindi salvare il record Prodotto in dettaglio.
  - Per associare un obiettivo visita successiva al Farmaco A, scorrere fino alla sezione di informazioni correlate Obiettivi visita successiva di Dettaglio prodotto (Relazioni elemento piano messaggistica di Dettaglio prodotto), fare clic su Seleziona e, nella pagina Modifica, utilizzare il selettore di ricerca per selezionare l'obiettivo visita successiva (relazioni elemento piano messaggistica) per il Farmaco A dall'elenco di obiettivi visita successiva, quindi salvare il record Prodotto in dettaglio.
  - Per associare un risultato al Farmaco A, scorrere fino alla sezione di informazioni correlate Risultati di Dettaglio prodotto (Risposte messaggio di Dettaglio prodotto), fare clic su Seleziona e, nella pagina Modifica, utilizzare il selettore di ricerca per selezionare il risultato (risposta messaggio) per il Farmaco A dall'elenco di risultati (risposte messaggio), quindi salvare il record Prodotto in dettaglio.

**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere le sezioni Informazioni correlate (nell'elenco precedente) alla pagina Prodotto in dettaglio. Per informazioni sulla personalizzazione dei layout delle pagine Dettagli, vedere [Changing Your Detail Page Layout](#) (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) a pagina 795). Se le sezioni non sono disponibili per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

**NOTA:** i record SPM (o PCD) non possono essere creati da una vista dettaglio di Prodotto in dettaglio, ma possono essere associati solo al record Prodotto in dettaglio. I record SPM (o PCD) devono essere creati dalle pagine SPM (o PCD) e devono essere associati allo stesso marchio del prodotto, ad esempio Farmaco A. Ciascun record SPM (o PCD) può essere associato al marchio del prodotto menzionato in dettaglio in diverse visite. Tuttavia, nella stessa visita non è possibile scegliere lo stesso record SPM (o PCD) per lo stesso prodotto menzionato in dettaglio. L'amministratore deve impostare le pagine dei dettagli SPM (o PCD) come descritto in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.



## Selezione di obiettivo visita principale, obiettivo visita successiva principale o risultato principale per un prodotto in dettaglio

È possibile selezionare l'obiettivo visita principale (elemento piano messaggistica principale), l'obiettivo visita successiva principale (relazioni elemento piano messaggistica principale) o il risultato principale (risposta messaggio principale) per il prodotto in dettaglio utilizzando la procedura descritta di seguito. L'obiettivo visita, l'obiettivo visita successiva e il risultato che sono stati selezionati come principali vengono visualizzati nella sezione di elementi correlati Prodotto in dettaglio nella pagina Dettagli visita. Lo scopo della designazione principale è determinare il record di elemento che viene visualizzato per primo nella pagina Prodotti menzionati in dettaglio. Non è prevista alcuna elaborazione speciale per questa designazione.

**Procedure preliminari.** L'amministratore deve impostare layout di pagina dinamici per la messaggistica SPM come descritto in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Se l'amministratore imposta i layout di pagina dinamici, la selezione dei risultati di un tipo SPM determina un layout di pagina diverso da quello predefinito per i tipi di record PCD. Ad esempio, per un record Elemento piano messaggistica la selezione di Obiettivo visita genera un layout di pagina Obiettivo visita. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei layout di pagina dinamici, vedere [Specifiche dei layout di pagina dinamici \(a pagina 1382\)](#). Inoltre, l'amministratore deve impostare il profilo di accesso utente in modo che l'utente corrente disponga dell'accesso Sola lettura, Vista o Eredità principale ai record SPM delle informazioni correlate nella pagina dei dettagli Prodotti menzionati in dettaglio.

### Per selezionare l'obiettivo visita principale, l'obiettivo visita successiva principale o il risultato principale

- 1 Andare alla pagina di dettaglio di Prodotti menzionati in dettaglio per il prodotto desiderato, ad esempio Farmaco A.
- 2 Per designare un obiettivo visita (elemento piano messaggistica) come obiettivo visita principale (elemento piano messaggistica principale):
  - a Modificare la pagina di dettaglio di Prodotti menzionati in dettaglio.
  - b Per il campo Obiettivo visita principale (Elemento piano messaggistica principale), utilizzare il selettore di ricerca per scegliere un obiettivo visita (elemento piano messaggistica) dalla lista come obiettivo principale.
- 3 Per designare un obiettivo visita successiva (relazioni elemento piano messaggistica) come obiettivo visita successiva principale (relazioni elemento piano messaggistica principale):
  - a Modificare la pagina di dettaglio di Prodotti menzionati in dettaglio.
  - b Per il campo Obiettivo visita successiva principale (Relazioni elemento piano messaggistica principale), utilizzare il selettore di ricerca per scegliere un obiettivo visita successiva (relazioni elemento piano messaggistica) dalla lista come obiettivo principale.
- 4 Per designare un risultato (risposta messaggio) come risultato principale (risposta messaggio principale):
  - a Modificare la pagina di dettaglio di Prodotti menzionati in dettaglio.
  - b Per il campo Risultato principale (Risposta messaggio principale), utilizzare il selettore di ricerca per scegliere un risultato (risposta messaggio) dalla lista come risultato principale.

### Esempio di utilizzo di record SPM e indicazioni prodotto

In questo argomento viene illustrato un esempio delle modalità di impostazione dei record SPM e dei record delle indicazioni prodotto da parte degli amministratori e dei responsabili commerciali per consentire ai funzionari commerciali di aggiungere i dettagli sui prodotti o sui campioni lasciati per i clienti. Questa funzione può essere utilizzata in modo diverso, in base al modello aziendale personale.

- 1 Un responsabile commerciale o un amministratore imposta per il team di vendita le informazioni riportate di seguito.

- Piano obiettivo visita (piano messaggistica) per un prodotto specifico che facoltativamente può includere un'indicazione specifica (indicazione prodotto).  
Per informazioni sui piani di messaggistica, vedere [Piani di messaggistica](#) (vedere [Piani di messaggistica](#) a pagina 653).
  - Record di indicazione prodotto, in base alle necessità.  
Per informazioni sulle indicazioni prodotto, vedere [Indicazioni prodotto](#) (a pagina 676).
  - Obiettivi visita (elementi piano messaggistica), obiettivi visita successiva (relazioni elemento piano messaggistica) e risultati (risposte messaggio) per il piano obiettivo visita, in base alle necessità.  
Questo passo consente di standardizzare lo scopo e il risultato della visita e di organizzare gli obiettivi di ciascuna visita per il team di vendita.  
Per informazioni sugli elementi dei piani di messaggistica, vedere [Elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 660). Per informazioni sulle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica, vedere [Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 666). Per informazioni sulle risposte messaggio, vedere [Modifica delle risposte messaggio](#) (a pagina 228).
- 2 Dopo l'impostazione dei record SPM e delle indicazioni prodotto, un funzionario commerciale farmaceutico in genere esegue i task riportati di seguito.
- a Effettua una visita a un medico o a un ospedale e immette le informazioni sulla visita nella pagina Dettagli visita per il cliente o il contatto.  
Per ulteriori informazioni su come effettuare le visite di vendita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 219).
  - b Documenta i campioni o gli articoli in promozione lasciati per ciascun contatto utilizzando la sezione di informazioni correlate appropriata nella pagina Dettagli visita (Campioni lasciati o Articoli in promozione lasciati).  
Per informazioni su come documentare i campioni o gli articoli in promozione lasciati, vedere [Collegamento delle informazioni sui campioni lasciati alle visite](#) (a pagina 602) o [Collegamento delle informazioni sugli articoli promozionali alle visite](#) (a pagina 605).
  - c Documenta i prodotti menzionati in dettaglio per ciascun contatto o cliente utilizzando la sezione di informazioni correlate Prodotto in dettaglio nella pagina Dettagli visita. Per ogni prodotto in dettaglio, il funzionario commerciale può eseguire le operazioni riportate di seguito.
    - Selezionare l'indicazione (indicazione prodotto).
    - Documentare altri obiettivi visita, obiettivi visita successiva e risultati.
    - (Facoltativo) Il funzionario commerciale può identificare l'indicazione e documentare gli obiettivi visita, gli obiettivi visita successiva e i risultati appropriati.Per informazioni su come documentare i prodotti menzionati in dettaglio, vedere [Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite](#) (a pagina 598).
  - d Dopo aver selezionato e documentato tutti gli elementi correlati alla visita, il funzionario commerciale invia la visita.

## Indicazioni prodotto

Utilizzare le pagine di indicazione prodotto per creare, aggiornare e tenere traccia delle indicazioni prodotto. Un'*indicazione prodotto* è la combinazione di un sintomo o una malattia e di un prodotto o un farmaco specifico che allevia il sintomo o la malattia. In genere, un funzionario commerciale del settore farmaceutico descrive l'indicazione prodotto durante una visita al medico generico. Alcuni esempi di indicazioni prodotto sono Allergia – Farmaco A, Asma – Farmaco A, Aritmia – Farmaco B e Scompenso cardiaco – Farmaco C. Nell'esempio, il Farmaco A viene utilizzato per trattare i sintomi sia delle allergie che dell'asma.



Un prodotto può avere zero o più indicazioni. Il record Indicazione prodotto registra la combinazione univoca del prodotto e dell'indicazione associata. Se esiste un'indicazione prodotto, il nome dell'indicazione prodotto deve essere univoco. Quando vengono visualizzati i prodotti menzionati in dettaglio in una visita a un cliente, è disponibile un elenco in cui i funzionari commerciali possono selezionare le indicazioni prodotto durante una sessione di dettagli del prodotto. Le indicazioni prodotto sono disponibili nella sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio in una pagina Dettagli visita.

L'indicazione prodotto è un componente principale del processo di messaggistica del prodotto per un funzionario commerciale farmaceutico. I prodotti o i farmaci vengono in genere specificati in dettaglio a livello di prodotto dal funzionario commerciale e non a livello di unità di stock (SKU) nel sistema magazzino dei prodotti. Ad esempio, il Farmaco A può avere più indicazioni: una per le affezioni respiratorie croniche di tipo ostruttivo (COPD), una per l'asma e così via. Ciascuna indicazione dispone di un piano obiettivo visita (piano messaggistica) e di obiettivi visita (elementi piano messaggistica) univoci. È possibile utilizzare l'indicazione prodotto per filtrare le sezioni di informazioni correlate appropriate per i record SPM, ad esempio i piani obiettivi visita (piani messaggistica) e gli obiettivi visita (elementi piano messaggistica). Per ulteriori informazioni su come specificare i dettagli sui prodotti utilizzando la sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio in una pagina Dettagli visita, vedere [Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite \(a pagina 598\)](#). Per ulteriori informazioni su SPM, vedere Structured Product Messaging (vedere [Messaggistica SPM \(Structured Product Messaging\)](#) a pagina 670).

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni sull'indicazione prodotto, la scheda Indicazione prodotto potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Utilizzo della Home page indicazioni prodotto

La Home page indicazioni prodotto è il punto di partenza per la gestione delle indicazioni prodotto. In questa pagina vengono visualizzate informazioni importanti per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page indicazioni prodotto. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** Per gestire le indicazioni prodotto, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestisci accesso a farmaceutico.

### Creazione di un'indicazione prodotto

È possibile creare una nuova indicazione prodotto facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Indicazioni prodotto modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e Campi indicazione prodotto (vedere [Campi indicazioni prodotto](#) a pagina 679).

### Utilizzo degli elenchi di indicazioni prodotto

Nella sezione Elenco indicazioni prodotto vengono visualizzati numerosi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati rappresentano sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record da utilizzare contemporaneamente. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per le indicazioni prodotto.

| Elenco indicazioni prodotto                | Filtri                                                                                                                |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le indicazioni prodotto              | Tutte le indicazioni prodotto visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario dell'indicazione prodotto.      |
| Indicazioni prodotto modificate di recente | Tutte le indicazioni prodotto con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinate in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, vedere [Pagina Gestione elenchi \(a pagina 145\)](#). La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### **Visualizzazione delle indicazioni prodotto recenti**

Nella sezione Indicazioni prodotto modificate di recente vengono visualizzate le ultime indicazioni prodotto modificate in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### **Aggiunta di sezioni alla Home page indicazioni prodotto**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page indicazioni prodotto alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Indicazioni prodotto create di recente
- Indicazioni prodotto modificate di recente
- Le mie indicazioni prodotto create di recente
- Le mie indicazioni prodotto modificate di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella Home page Indicazioni prodotto)

### ***Per aggiungere sezioni alla Home page indicazioni prodotto***

- 1 Nella Home page indicazioni prodotto, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della Home page indicazioni prodotto, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### **Argomenti correlati**

Per informazioni relative alle indicazioni prodotto, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Indicazioni prodotto \(a pagina 676\)](#)
- [Gestione delle indicazioni prodotto \(a pagina 678\)](#)
- [Campi indicazioni prodotto \(a pagina 679\)](#)

## **Gestione delle indicazioni prodotto**

Per informazioni sulla gestione delle indicazioni prodotto, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Associazione di record di indicazione prodotto a prodotti in dettaglio \(a pagina 679\)](#)
- [Associazione di indicazioni prodotto a record SPM \(a pagina 679\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Per informazioni relative alle indicazioni prodotto, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Indicazioni prodotto \(a pagina 676\)](#)
- [Utilizzo della Home page indicazioni prodotto \(a pagina 677\)](#)
- [Campi indicazioni prodotto \(a pagina 679\)](#)

### Associazione di record di indicazione prodotto a prodotti in dettaglio

Un record di indicazione prodotto viene associato in genere a un prodotto in fase di dettaglio utilizzando la sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio.

#### *Per associare record di indicazione prodotto a prodotti in dettaglio*

- 1 Creare i record di indicazione prodotto per il prodotto in dettaglio.
- 2 Andare alla sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio nella pagina Dettagli visita per la visita del cliente, quindi modificare il record di prodotto in dettaglio per il prodotto desiderato.
- 3 Per il campo Nome indicazione, utilizzare il selettore di ricerca per scegliere il nome di un'indicazione prodotto dall'elenco di indicazioni prodotto disponibili per il prodotto in fase di dettaglio.

### Associazione di indicazioni prodotto a record SPM

Un record di indicazione prodotto viene associato in genere ai record SPM, ad esempio piani obiettivo visita (piani di messaggistica), obiettivi visita (elementi piano messaggistica), obiettivi visita successiva (relazioni elemento piano messaggistica) e risultati (risposte messaggio).

#### *Per associare record di indicazione prodotto a record SPM*

- 1 Creare i record di indicazione prodotto per il prodotto in dettaglio.
- 2 Passare ai tipi di record SPM, ad esempio Piano obiettivo visita (Piano messaggistica), Obiettivo visita (Elemento piano messaggistica), Obiettivo visita successiva (Relazioni elemento piano messaggistica), Risultato (Riposta messaggio), quindi modificare il record desiderato.
- 3 Per il campo Nome indicazione, utilizzare il selettore di ricerca per scegliere il nome di un'indicazione prodotto dall'elenco di nomi di indicazioni prodotto disponibili per il prodotto in fase di dettaglio.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda deve impostare il campo del nome indicazione nel tipo di record SPM.

### Campi indicazioni prodotto

Utilizzare la pagina Modifica indicazione prodotto per aggiungere un'indicazione prodotto o aggiornare i dettagli di un'indicazione esistente. Nella pagina Modifica indicazione prodotto viene visualizzato l'insieme completo di campi per un'indicazione prodotto.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le indicazioni prodotto anche nella pagina [Elenco indicazioni prodotto](#) e nella pagina [Dettaglio indicazione prodotto](#). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi dell'indicazione prodotto.

| Campo                        | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome indicazione             | Nome del record di indicazione prodotto. Alcuni esempi sono Allergia, Asma, Aritmia, Scompenso cardiaco e così via. La lunghezza massima è 50 caratteri. (Obbligatorio)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nome indicazione prodotto    | Sola lettura. Una concatenazione del nome prodotto e del nome indicazione. Ad esempio, Asma - Farmaco A o Allergia - Farmaco A, presupponendo che il Farmaco A venga utilizzato per il trattamento sia dell'asma che delle allergie. Questo campo deve essere univoco nell'ambito aziendale.                                                                                                                                                                            |
| Prodotto                     | Nome del prodotto a livello di marca. La marca viene definita nel record di prodotto quando il campo Tipo del prodotto è impostato su Dettagli, ad esempio Farmaco A. Scegliere il nome del prodotto utilizzando l'icona di ricerca. I record di indicazione prodotto sono ordinati in base al nome del prodotto. Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita.<br><b>NOTA:</b> il prodotto deve essere un prodotto valido per il campo Categoria prodotto. |
| Descrizione                  | Ulteriori dettagli per descrivere l'indicazione. La lunghezza massima è 255 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Prodotto: Categoria prodotto | Sola lettura. Categoria di prodotto della marca di prodotto selezionata. L'amministratore dell'azienda definisce la categoria di prodotto, ad esempio Antipertensivo, Ansiolitico, Asma, Articoli in promozione e così via.                                                                                                                                                                                                                                             |

## Ordini

Il tipo di record Ordine, già disponibile in Oracle CRM On Demand, è stato migliorato per includere la funzionalità Life Sciences. Utilizzare le pagine Ordine per creare, aggiornare e registrare gli ordini e gli elementi dell'ordine associati per i prodotti. Ad esempio, i funzionari commerciali possono utilizzare le pagine Ordine per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Creare una richiesta diretta per la spedizione dei campioni o inviare un ordine all'ufficio principale per i campioni da inviare direttamente ai clienti.
- Inviare un ordine interno all'ufficio principale per il rifornimento dei campioni esauriti. Periodicamente i funzionari commerciali esauriscono i campioni e possono riordinarli in base alle esigenze.

Il tipo di record Ordine è collegato a tutti gli oggetti personalizzati e può essere abilitato per l'integrazione utilizzando gli eventi e i workflow di Web Integration. Se la sezione Ordini non è visibile in una pagina di dettaglio degli oggetti personalizzati, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo in alto a destra della pagina e aggiungere la sezione Ordini al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

**Procedure preliminari:** l'uso degli ordini è possibile solo se il valore relativo all'utilizzo dell'ordine nella pagina del profilo dell'azienda è impostato su Gestione ordini di CRM On Demand e il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita accesso ordine.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione degli ordini e delle informazioni sugli elementi dell'ordine associati, la scheda Ordini potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Uso della home page Ordine

La home page Ordine è il punto di partenza per la gestione degli ordini e degli elementi dell'ordine associati per i prodotti.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Ordine. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** L'uso degli ordini e degli elementi dell'ordine per i prodotti è possibile solo se il valore relativo all'utilizzo dell'ordine nella pagina del profilo dell'azienda è impostato su Gestione ordini di CRM On Demand e il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita accesso ordine. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#).

### Creazione di un ordine

Per creare un nuovo ordine, l'amministratore dei campioni deve fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei ordini creati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi ordine \(a pagina 685\)](#).

### Uso degli elenchi degli ordini

Nella sezione Elenco ordini vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per gli ordini.

| Elenco ordini                      | Filtri                                                                                                                              |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti gli ordini                   | Tutti gli ordini visualizzabili, indipendentemente dal proprietario dell'ordine o dalla data di creazione.                          |
| I miei ordini creati di recente    | Consente di filtrare gli ordini nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati in base alla data di creazione. |
| Tutti gli ordini creati di recente | Consente di filtrare tutti gli ordini creati visualizzabili, ordinati in base alla data di creazione.                               |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione degli ordini recenti

Nella sezione I miei ordini creati di recente e I miei ordini visualizzati di recente vengono mostrati gli ordini che sono stati creati o visualizzati più di recente dall'utente.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla home page Ordine

Se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Ordine alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Ordini creati di recente
- Ordini modificati di recente
- I miei ordini creati di recente
- I miei ordini modificati di recente
- Sezioni del report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può rendere disponibili le sezioni del report per la visualizzazione nella home page Ordine).

### ***Per aggiungere sezioni alla home page Ordine***

- 1 Nella home page Ordine, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Ordine, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Fare clic su Salva.

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate su ordini ed elementi dell'ordine per i campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Ordini \(a pagina 680\)](#)
- [Campi ordine \(a pagina 685\)](#)
- [Gestione degli ordini](#)

## **Gestione degli ordini**

Per informazioni sulla gestione degli ordini, vedere i seguenti argomenti:

- [Informazioni sulle funzioni Integrazione EBIZ PIP e Gestione ordini Oracle CRM On Demand \(a pagina 683\)](#)
- [Creazione di un elemento dell'ordine per i prodotti \(a pagina 683\)](#)
- [Invio di un ordine per i prodotti \(a pagina 685\)](#)
- [Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite \(a pagina 607\)](#)

**NOTA:** la funzione degli ordini non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Gestione dei record \(a pagina 50\)](#)
- [Trasferimento della proprietà dei record \(a pagina 151\)](#)
- [Eliminazione e ripristino dei record \(a pagina 180\)](#)
- [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sugli ordini, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Ordini \(a pagina 680\)](#)

- [Campi ordine \(a pagina 685\)](#)
- [Uso della home page Ordine \(a pagina 681\)](#)

## Informazioni sulle funzioni Integrazione Ebiz PIP e Gestione ordini Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand supporta due tipi di gestione degli ordini che si escludono reciprocamente. Gli amministratori possono selezionare il tipo di gestione degli ordini da utilizzare impostando l'opzione Uso ordine nella pagina Profilo azienda.

- Gestione ordini Oracle CRM On Demand, disponibile in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition  
Non è possibile utilizzare la gestione degli ordini Oracle CRM On Demand e integrare gli ordini con Oracle E-Business Suite. Per integrare gli ordini con Oracle E-Business Suite, è necessario usare l'opzione Integrazione Ebiz PIP.
- Integrazione Ebiz PIP, ovvero la soluzione di integrazione di Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite  
Con l'opzione Integrazione Ebiz PIP, i record degli ordini in Oracle CRM On Demand contengono informazioni di intestazione di sola lettura, che consentono di memorizzare le informazioni provenienti da Oracle E-Business Suite in Oracle CRM On Demand solo a scopo di visualizzazione. Tutti gli ordini e gli elementi vengono creati in Oracle E-Business Suite. Quando si seleziona l'opzione Integrazione Ebiz PIP, Oracle CRM On Demand non tiene traccia degli elementi degli ordini.

## Considerazioni relative alla migrazione della gestione ordini di Integrazione Ebiz PIP alla gestione ordine Oracle CRM On Demand

Se si utilizza l'opzione Integrazione Ebiz PIP per la gestione degli ordini e si desidera visualizzare gli elementi riportati di seguito in Oracle CRM On Demand e fornire il supporto degli oggetti personalizzati per le personalizzazioni, è necessario eseguire la migrazione degli ordini alla gestione ordini Oracle CRM On Demand:

- Home page ordine
- Elenco degli ordini per ciascun account o contatto
- Voci degli elementi degli ordini

Oltre alla migrazione alla gestione ordini Oracle CRM On Demand Oracle CRM On Demand Customer Care deve abilitare i tipi di record Ordine e Elemento ordine nonché i workflow, le funzioni di importazione ed esportazione e i Web Services. Oracle CRM On Demand fornisce l'integrazione con il tipo di record Listino prezzi, in precedenza disponibile solo in Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Durante la migrazione degli ordini alla gestione ordini Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand Customer Care deve abilitare i privilegi necessari per rendere visibile il tipo di record Listino prezzi. Dopo aver eseguito la migrazione degli ordini alla gestione ordini Oracle CRM On Demand, è possibile personalizzare i record degli ordini in Oracle CRM On Demand per soddisfare le esigenze della logica aziendale. Per ulteriori informazioni sull'uso dell'opzione Uso ordine nel profilo dell'azienda, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#).

## Creazione di un elemento dell'ordine per i prodotti

È possibile utilizzare le pagine Ordine per creare e aggiornare gli elementi dell'ordine per i prodotti in modo da poter registrare i prodotti che vengono acquistati dai clienti come parte dell'ordine.

**NOTA:** è inoltre possibile utilizzare le pagine di richiesta di campioni per collegare le informazioni sulle richieste di campioni alle visite. Vedere [Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite \(a pagina 607\)](#). Quando si personalizza la pagina di dettaglio dell'ordine aggiungendo un nuovo campo, questo campo sarà disponibile anche nelle pagine di richiesta di campioni.



**Procedure preliminari.** L'uso degli ordini e degli elementi dell'ordine per i prodotti è possibile solo se il valore relativo all'utilizzo dell'ordine nella pagina del profilo dell'azienda è impostato su Gestione ordini di CRM On Demand e il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita accesso ordine.

### ***Per creare o aggiornare un elemento dell'ordine per i prodotti***

- 1 Nella home page Ordine, selezionare l'ordine desiderato.  
Per informazioni sulla selezione degli ordini, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio dell'ordine:
  - Fare clic su Nuovo nella sezione Elementi ordine per aggiungere un elemento all'ordine.

**NOTA:** è possibile che si desideri aggiungere la sezione Elementi ordine al layout. Per ulteriori informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio \(a pagina 795\)](#).

  - Fare clic su Modifica accanto a un elemento dell'ordine esistente per modificarlo.
- 3 Nella pagina Dettagli dell'elemento dell'ordine o Modifica, completare i campi descritti nella tabella riportata di seguito e quindi salvare il record.

| Campo                      | Descrizione                                                                                                          |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero elemento ordine     | (Sola lettura) Il numero univoco per questo elemento dell'ordine.                                                    |
| Valuta                     | La valuta in cui verrà elaborato l'elemento dell'ordine. Utilizzare il selettore di ricerca per scegliere la valuta. |
| Importo sconto             | Questo campo non è applicabile al rilascio corrente di Oracle CRM On Demand.                                         |
| Percentuale di sconto      | Questo campo non è applicabile al rilascio corrente di Oracle CRM On Demand.                                         |
| Prodotto                   | (Obbligatorio) Il prodotto che viene ordinato.                                                                       |
| Quantità                   | (Obbligatorio) La quantità di prodotto che viene ordinata. Il valore in questo campo non può essere negativo.        |
| Ordine                     | (Sola lettura) L'ordine principale cui questo elemento dell'ordine è collegato.                                      |
| Ordine: ID esterno univoco | (Sola lettura) L'ID esterno univoco dell'ordine principale cui questo elemento dell'ordine è collegato.              |
| Prezzo                     | Questo campo non è applicabile al rilascio corrente di Oracle CRM On Demand.                                         |
| Prezzo dopo lo sconto      | Questo campo non è applicabile al rilascio corrente di Oracle CRM On Demand.                                         |
| Stato                      | (Obbligatorio) Per impostazione predefinita, il valore di questo campo è In corso.                                   |

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sugli ordini, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Ordini \(a pagina 680\)](#)
- [Uso della home page Ordine \(a pagina 681\)](#)
- [Gestione degli ordini](#)



## ■ [Campi ordine \(a pagina 685\)](#)

### Invio di un ordine per i prodotti

Dopo aver completato la creazione e l'aggiornamento degli elementi di un ordine, è possibile inviare l'ordine.

**Procedure preliminari.** L'uso degli ordini e degli elementi dell'ordine per i prodotti è possibile solo se il valore relativo all'utilizzo dell'ordine nella pagina del profilo dell'azienda è impostato su Gestione ordini di CRM On Demand e il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita accesso ordine.

#### *Per inviare un ordine per i prodotti*

- 1 Nella home page Ordine, selezionare l'ordine desiderato.  
Per informazioni sulla selezione degli ordini, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina di dettaglio dell'ordine, analizzare gli elementi dell'ordine associati a questo ordine per i prodotti e assicurarsi che le informazioni registrate siano soddisfacenti.
- 3 Fare clic su Invia per inviare l'ordine per i prodotti, includendo tutti gli elementi dell'ordine associati.  
Il valore nel campo Stato creazione ordine per l'ordine cambia in Inviato per indicare che l'ordine per i prodotti è stato inviato per l'elaborazione. Non è possibile modificare un ordine per i prodotti che è stato inviato.

#### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli ordini, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Ordini \(a pagina 680\)](#)
- [Uso della home page Ordine \(a pagina 681\)](#)
- [Gestione degli ordini](#)
- [Campi ordine \(a pagina 685\)](#)

### Campi ordine

Utilizzare la pagina di modifica dell'ordine per aggiungere un ordine per i prodotti o aggiornare i dettagli di un ordine esistente per i prodotti. Nella pagina di modifica dell'ordine sono presenti tutti i campi disponibili per un ordine.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare gli ordini anche nella pagina di dettaglio dell'ordine. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite informazioni su alcuni campi dell'ordine.

| Campo                             | Descrizione                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave ordine</b> |                                               |
| Numero ordine                     | Un numero univoco assegnato a ciascun ordine. |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo                           | La categoria dell'ordine. Il valore predefinito per il tipo di un record ordine è Ordine. È possibile scegliere i valori riportati di seguito usando l'elenco di selezione: Richiesta campione e Ordine.<br><br><b>NOTA:</b> per impostazione predefinita questo campo modificabile non è disponibile sul layout di pagina, quindi l'amministratore dell'azienda deve impostarlo per renderlo disponibile.                                                                                                                                                   |
| Account                        | Il cliente associato a questo ordine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Opportunità                    | L'opportunità associata a questo ordine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Contatto                       | Il contatto associato a questo ordine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Data creazione ordine          | La data in cui l'ordine è stato creato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Stato creazione ordine         | (Solo lettura) Per impostazione predefinita, il valore in questo campo è In elaborazione. Quando si invia un ordine per i prodotti, il valore in questo campo cambia in Inviato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ID univoco esterno             | ID esterno univoco per l'integrazione dell'ordine con Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ID                             | Il valore in questo campo identifica l'ordine in modo univoco.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Indirizzo di spedizione        | L'indirizzo cui l'ordine verrà spedito. Utilizzare il selettore di ricerca per selezionare un indirizzo. Per creare un ordine di richiesta di campioni, è necessario completare questo campo. Vedere <a href="#">Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite (a pagina 607)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                |
| Indirizzo di fatturazione      | L'indirizzo di fatturazione per l'ordine nel contesto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Stato ordine                   | Lo stato dell'ordine, che può essere uno dei seguenti: In sospeso, Spedito, Elaborato o Inviato. È possibile impostare lo stato, se necessario. Quando si invia l'ordine, lo stato dell'ordine cambia in Inviato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Proprietario                   | La persona che ha creato il record di questo ordine.<br><br>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a> . |
| Descrizione                    | (Facoltativo) Una descrizione dell'ordine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sugli ordini, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Ordini \(a pagina 680\)](#)
- [Uso della home page Ordine \(a pagina 681\)](#)
- [Gestione degli ordini](#)

## Preventivi

Un record preventivo contiene un'offerta a un cliente per prodotti e servizi specifici a un prezzo specifico. Con Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite è possibile iniziare a creare un preventivo da Oracle CRM On Demand facendo clic sul pulsante Nuovo preventivo nella sezione degli elementi correlati ai preventivi di un record opportunità. I record preventivo vengono creati e gestiti in Oracle E-Business Suite e sincronizzati con Oracle CRM On Demand. Da Oracle CRM On Demand gli utenti possono visualizzare tutti i preventivi associati a un account o a un'opportunità creati mediante Integration Pack. L'Integration Pack utilizza il tipo di record Preventivo in Oracle CRM On Demand. I clienti con la licenza per Integration Pack devono contattare Oracle CRM On Demand Customer Care per l'impostazione del tipo di record Preventivo.

Dopo l'impostazione del tipo di record Preventivo, sarà possibile immettere o aggiornare le informazioni relative agli account, agli account e ai contatti e ai prodotti in Oracle E-Business Suite nonché sincronizzare tali informazioni con Oracle CRM On Demand. Questi dati possono essere utilizzati in Oracle CRM On Demand per gestire i lead e le opportunità di vendita. In genere si inizia creando un preventivo da Oracle CRM On Demand quando il ciclo di vendita raggiunge la fase in cui è richiesto un preventivo. Per ulteriori informazioni sulla configurazione di Integration Pack, vedere *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Ordini \(a pagina 680\)](#)
- [Informazioni sull'Integrazione EBIZ PIP e sulla gestione ordini di Oracle CRM On Demand \(vedere \[Informazioni sulle funzioni Integrazione Ebiz PIP e Gestione ordini Oracle CRM On Demand\]\(#\) a pagina 683\)](#)
- [Opportunità \(a pagina 328\)](#)
- [Account \(a pagina 282\)](#)

## Prodotti bloccati

Questa funzione è specifica di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Usare le pagine Prodotto bloccato per specificare che alcuni prodotti sono bloccati per i contatti primari. È possibile creare un record di prodotto bloccato per ciascun prodotto che si desidera bloccare per un contatto primario specificato. È possibile visualizzare i prodotti bloccati per un contatto in un elenco di sola lettura nella sezione di informazioni correlate Prodotti bloccati della pagina Dettagli del contatto.

### Limitazioni applicabili ai prodotti bloccati

La presenza di record dei prodotti bloccati consente di filtrare i prodotti che è possibile selezionare per i prodotti menzionati in dettaglio, i campioni lasciati, gli articoli promozionali e le richieste di campioni durante una visita al cliente. I record dei prodotti bloccati impediscono che i prodotti bloccati specificati vengano visualizzati nell'elenco dei prodotti disponibili nei seguenti elementi correlati ai dettagli della visita:

- Prodotti disponibili per i dettagli
- Prodotti disponibili per il rilascio
- Articoli promozionali disponibili per il rilascio
- Piani messaggi disponibili

I record dei prodotti bloccati impediscono anche la visualizzazione dei prodotti bloccati specificati nelle finestre di ricerca dei prodotti nelle pagine Prodotti menzionati in dettaglio o Modifica prodotti. Se non si desidera applicare questo filtro, non popolare i record dei prodotti bloccati.

**NOTA:** nelle versioni precedenti di Oracle CRM On Demand, i record dei prodotti bloccati non filtravano i prodotti disponibili negli elementi correlati ai dettagli della visita o nella finestra di ricerca dei prodotti al termine di una visita al cliente. Per impedire che i prodotti disponibili in questa release vengano filtrati dai record dei prodotti bloccati creati prima della Release 22, è necessario eliminare questi record dei prodotti bloccati.

### I prodotti non sono bloccati a livello di marchio

Per impedire che tutti gli articoli di un marchio di prodotto vengano lasciati o esaminati in una visita di vendita, è necessario bloccare tutti gli articoli disponibili per il marchio del prodotto, inclusi gli articoli promozionali, gli articoli informativi o i campioni di prodotti. Ad esempio, per bloccare tutti gli articoli di un prodotto associati al Farmaco X per il contatto primario Dr. Rossi, è necessario impostare singole voci per ciascun articolo che si desidera bloccare come righe di dati in un record Prodotto bloccato:

- Dr. Rossi - 400 mg del farmaco X
- Dr. Rossi - 200 mg del farmaco X
- Dr. Rossi - Depliant promozionale del farmaco X
- Dr. Rossi - Sedativi per il farmaco X

I prodotti bloccati consentono di bloccare alcuni articoli per un marchio di prodotto e di non bloccarne altri. Ad esempio, è possibile impedire a un contatto primario di ricevere campioni di un farmaco, ma è possibile consentire a tale contatto di ricevere articoli promozionali su tale farmaco oppure di ricevere 400 mg di un farmaco, ma di non ricevere il dosaggio da 200 mg.

### Requisiti per il blocco dei prodotti per un contatto primario

Per bloccare i prodotti per un contatto primario, il ruolo utente e i profili di accesso personali devono disporre dell'accesso appropriato al tipo di record Prodotto bloccato. Inoltre, la scheda Prodotto bloccato deve essere disponibile per il proprio ruolo. Per rendere disponibile la scheda Prodotto bloccato per un altro ruolo utente, il proprio ruolo utente deve includere il privilegio Gestisci accesso a farmaceutico.

## Utilizzo della home page Prodotto bloccato

La home page Prodotto bloccato è il punto di partenza per la gestione dei prodotti bloccati.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Prodotto bloccato. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un record Prodotto bloccato

Per creare un record Prodotto bloccato, fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Prodotti bloccati modificati di recente della home page Prodotto bloccato.

### Utilizzo degli elenchi di prodotti bloccati

Nella sezione degli elenchi di prodotti bloccati vengono visualizzati numerosi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per i prodotti bloccati.

| Elenco prodotti bloccati  | Filtri                                         |
|---------------------------|------------------------------------------------|
| Tutti i prodotti bloccati | Tutti i prodotti bloccati visibili all'utente. |

| Elenco prodotti bloccati                | Filtri                                                                                 |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Prodotti bloccati modificati di recente | Tutti i prodotti bloccati visibili all'utente, ordinati in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione di prodotti bloccati modificati di recente

La sezione Prodotti bloccati modificati di recente mostra i prodotti bloccati modificati più di recente.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

### Aggiunta di sezioni alla home page Prodotto bloccato

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere sezioni di report aggiuntive alla home page Prodotto bloccato. L'amministratore dell'azienda può creare sezioni di report disponibili per la visualizzazione nella home page Prodotto bloccato.

**Per aggiungere sezioni alla home page Prodotto bloccato, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Nella home page Prodotto bloccato, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Prodotto bloccato, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Fare clic su Salva.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui prodotti bloccati, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Prodotti bloccati \(a pagina 687\)](#)
- [Gestione dei prodotti bloccati \(a pagina 689\)](#)
- [Informazioni sulla visualizzazione degli elenchi di prodotti bloccati per i contatti \(a pagina 690\)](#)
- [Campi prodotto bloccato \(a pagina 691\)](#)
- [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita \(a pagina 593\)](#)

## Gestione dei prodotti bloccati

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

- [Prodotti bloccati \(a pagina 687\)](#)
- [Utilizzo della home page Prodotto bloccato \(a pagina 688\)](#)
- [Informazioni sulla visualizzazione degli elenchi di prodotti bloccati per i contatti \(a pagina 690\)](#)
- [Informazioni sul blocco dei prodotti e sui modelli Chiamata Smart \(a pagina 690\)](#)
- [Informazioni sui workflow degli elementi di richiesta campione e sulle regole dei prodotti bloccati \(a pagina 691\)](#)
- [Campi prodotto bloccato \(a pagina 691\)](#)
- [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita \(a pagina 593\)](#)

### Informazioni sulla visualizzazione degli elenchi di prodotti bloccati per i contatti

Per consentire agli utenti di visualizzare la sezione Prodotti bloccati nella pagina Dettagli del contatto, è necessario aggiungere la sezione di informazioni correlate Prodotti bloccati ai layout della pagina Dettagli del contatto per i ruoli appropriati. È anche necessario configurare i ruoli utente e i profili di accesso appropriati per fornire agli utenti l'accesso in sola lettura al tipo di record Prodotto bloccato per il tipo di record Contatto. Per informazioni sull'aggiunta di sezioni di informazioni correlate ai layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#) e Specificazione dei layout di pagina dinamici (vedere [Specificazione dei layout di pagina dinamici](#) a pagina 1382). Per informazioni sull'impostazione dei livelli di accesso per i ruoli utente e profili di accesso, vedere [Gestione utenti e controlli degli accessi \(a pagina 1432\)](#).

### Argomenti correlati

- [Prodotti bloccati \(a pagina 687\)](#)
- [Utilizzo della home page Prodotto bloccato \(a pagina 688\)](#)
- [Gestione dei prodotti bloccati \(a pagina 689\)](#)
- [Campi prodotto bloccato \(a pagina 691\)](#)
- [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita \(a pagina 593\)](#)

### Informazioni sul blocco dei prodotti e sui modelli Chiamata Smart

Le regole Oracle CRM On Demand per il blocco dei prodotti non si applicano ai modelli Chiamata Smart. Se si crea una chiamata Smart per un utilizzo di gruppo o ripetuto e in seguito si applicano le regole di blocco dei prodotti a un prodotto specificato nel modello Chiamata Smart, Oracle CRM On Demand non blocca il prodotto durante una distribuzione di campioni, una visualizzazione di prodotto in dettaglio o una promozione prodotto se si utilizza il modello Chiamata Smart.

Si supponga, ad esempio, la situazione riportata di seguito.

- 1 Creare due contatti, ad esempio Contatto 1 e Contatto 2.
- 2 Creare una visita per Contatto 1 e distribuire un campione per Contatto 1 con il prodotto impostato su Campione A.
- 3 Salvare la visita usando il modello Chiamata Smart pubblica.
- 4 Creare un prodotto bloccato per Contatto 2 con il prodotto impostato su Campione A.
- 5 Creare una visita per Contatto 2 e selezionare il modello Chiamata Smart creato.

In questo caso, l'uso del modello determina la creazione automatica di Campione A e l'associazione di questo campione a Contatto 2. La regola di blocco dei prodotti viene ignorata. Anche se Campione A è definito come bloccato per Contatto 2, Campione A è disponibile nella ricerca del prodotto per Contatto 2.

**ATTENZIONE:** in base al risultato dell'esempio precedente, è necessario usare con cautela i modelli Chiamata Smart quando si bloccano i prodotti. Se le regole di blocco dei prodotti vengono aggiunte dopo aver impostato i modelli Chiamata Smart, è necessario modificare manualmente il meccanismo di report per l'esborso dei prodotti. Se si è responsabili del blocco dei prodotti nell'azienda, si consiglia di creare il modello Chiamata Smart dopo la

definizione della regola di blocco del prodotto e di aggiungere il prodotto alla chiamata Smart se non è bloccato per il cliente specifico interessato.

## Informazioni sui workflow degli elementi di richiesta campione e sulle regole dei prodotti bloccati

L'elaborazione dei prodotti bloccati non è supportata per gli elementi di richiesta campione quando si usano i workflow in Oracle CRM On Demand. Ad esempio, nella situazione descritta di seguito, un workflow creato per un elemento di richiesta campione imposta il campo Prodotto per l'elemento di richiesta campione sul prodotto bloccato Prod1.

- 1 Creare i record seguenti:
  - Account: Acc1
  - Contatto: Con1 con Indirizzo
  - Prodotti: Prod1 e Prod2
- 2 Allocare Prod1 e Prod2 a un utente amministrativo.
- 3 Creare un record di prodotto bloccato per Prod1 e Con1 in modo che Prod1 sia definito come prodotto bloccato per il contatto Con1.
- 4 Creare un workflow per un elemento di richiesta campione con il trigger Al salvataggio nuovo record e l'azione Aggiorna valori con Nome campo impostato su Prodotto e il relativo valore impostato su Prod1.
- 5 Creare una visita da Acc1 e quindi creare una richiesta campione nella sezione Richiesta campione della visita con Con1 come contatto in una visita.
- 6 Nella sezione Richiesta campione fare clic su Nuovo in Elemento richiesta campione e popolare i campi come indicato di seguito.
  - Numero elemento ordine: 1
  - Quantità: 1
  - Prodotto: Prod2

**NOTA:** è visibile solo Prod2 poiché Prod1 è stato bloccato per il contatto Con1.

- 7 Salvare il record.

Poiché Prod1 è bloccato, ci si aspetterebbe che il workflow dell'elemento di richiesta campione non imposti il campo Prodotto su Prod1. Tuttavia, sebbene l'azione del workflow impostata al passo 4 venga attivata, il workflow non osserva la regola di blocco dei prodotti. Di conseguenza il workflow imposta il campo Prodotto per l'elemento di richiesta campione con il prodotto bloccato Prod1.

## Campi prodotto bloccato

Nella pagina Modifica prodotto bloccato viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un prodotto bloccato.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare i prodotti bloccati nella pagina dell'elenco dei prodotti bloccati e dei dettagli dei prodotti bloccati. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite informazioni su alcuni campi del prodotto bloccato.

| Campo    | Descrizione                           |
|----------|---------------------------------------|
| Prodotto | Il prodotto che si desidera bloccare. |

| Campo    | Descrizione                                           |
|----------|-------------------------------------------------------|
| Contatto | Il contatto per cui si desidera bloccare il prodotto. |

#### Argomenti correlati

- [Prodotti bloccati \(a pagina 687\)](#)
- [Utilizzo della home page Prodotto bloccato \(a pagina 688\)](#)
- [Gestione dei prodotti bloccati \(a pagina 689\)](#)
- [Informazioni sulla visualizzazione degli elenchi di prodotti bloccati per i contatti \(a pagina 690\)](#)
- [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita \(a pagina 593\)](#)



# 10 Gestione dei beni

---

In Oracle CRM On Demand sono disponibili i tipi di record di gestione dei beni descritti di seguito.

- **Conti finanziari.** Usare queste pagine per gestire le informazioni relative ai conti finanziari.
- **Titolari conti finanziari.** Usare queste pagine per gestire le informazioni relative ai titolari dei conti finanziari.
- **Partecipazioni conti finanziari.** Usare queste pagine per gestire le transazioni di un singolo prodotto finanziario per un conto finanziario.
- **Piani finanziari.** Usare queste pagine per gestire i piani finanziari di un contatto o di un'attività per uno o più conti finanziari specifici.
- **Prodotti finanziari.** Usare queste pagine per gestire le informazioni relative ai prodotti finanziari.
- **Transazioni finanziarie.** Usare queste pagine per tenere traccia delle transazioni per un conto finanziario specifico.
- **Portafogli.** Usare queste pagine per gestire i conti portafoglio.
- **Nuclei familiari.** Usare queste pagine per gestire le informazioni per un gruppo di contatti correlati appartenenti allo stesso nucleo familiare.

**Nota:** tutti i tipi di record descritti sono disponibili solo con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Nuclei familiari

Utilizzare le pagine relative ai nuclei familiari per creare, aggiornare e tenere traccia dei record dei nuclei familiari. È inoltre possibile utilizzare le pagine relative al nucleo familiare per aggiungere appuntamenti, task, opportunità e richieste di servizio direttamente associate al nucleo familiare.

Un *nucleo familiare* è un gruppo di contatti che condividono in generale un collegamento o un'associazione comune, ad esempio una famiglia (genitori e figli) che vivono allo stesso indirizzo e nella stessa abitazione. Un nucleo familiare consente di raggruppare i contatti e di monitorare i raggruppamenti dei contatti, dando la possibilità di raggruppare un contatto in uno o più nuclei familiari o gruppi di contatti. Le istituzioni finanziarie e i singoli utenti, come ad esempio le banche, i consulenti e i responsabili delle relazioni, utilizzano diversi metodi per raggruppare i contatti. È possibile accumulare le informazioni correlate relative ai nuclei familiari dai contatti collegati al nucleo familiare.

Un nucleo familiare fornisce informazioni di segmentazione molto importanti sull'intero nucleo familiare nonché un riepilogo delle informazioni sui contatti membri di tale nucleo. È possibile utilizzare le pagine relative ai nuclei familiari per identificare e acquisire informazioni demografiche su un nucleo familiare. Queste pagine consentono inoltre di rivedere i conti finanziari, i prodotti e le informazioni di contatto di un cliente associate a tale nucleo familiare. Queste informazioni consentono di valutare i dati dei clienti.

Il raggruppamento di tutti i conti di un cliente per nucleo familiare consente a un'istituzione finanziaria di identificare il valore di un cliente per l'organizzazione e identificare opportunità di vendita incrociata e upselling di prodotti e servizi aggiuntivi per il cliente, come ad esempio l'assicurazione del capofamiglia e i prestiti per l'istruzione dei figli. Inoltre, la possibilità di visualizzare tutti i conti finanziari di un cliente per nucleo familiare consente a un'istituzione finanziaria di visualizzare la posizione finanziaria complessiva del nucleo familiare.

## Clienti secondari e informazioni correlate per i nuclei familiari

È possibile utilizzare le pagine relative ai nuclei familiari per identificare un nucleo familiare e creare il relativo profilo. Queste pagine consentono inoltre di rivedere i clienti secondari di un nucleo familiare e altre informazioni correlate, incluse quelle descritte di seguito.

- **Contatti.** I contatti possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i contatti correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui contatti, vedere [Contatti \(a pagina 305\)](#).
- **Attività.** Appuntamenti e task possono essere associati a un nucleo familiare direttamente oppure mediante contatti del nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutte le attività correlate a un nucleo familiare, nonché creare direttamente nuove attività per il nucleo familiare. Quando si crea un nuovo appuntamento o task nella pagina relativa al nucleo familiare, per impostazione predefinita vengono utilizzati i valori dei campi Nome nucleo familiare e Contatto primario relativi al nucleo familiare specifico. Per ulteriori informazioni sulle attività, vedere [Campi attività \(a pagina 242\)](#).
- **Opportunità.** Le opportunità possono essere associate a un nucleo familiare direttamente oppure mediante contatti del nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutte le opportunità correlate a un nucleo familiare, nonché creare direttamente nuove opportunità per il nucleo familiare. Quando si crea una nuova opportunità nella pagina relativa al nucleo familiare, per impostazione predefinita vengono utilizzati i valori dei campi Nome nucleo familiare e Contatto primario relativi al nucleo familiare specifico. Per ulteriori informazioni sulle opportunità, vedere [Opportunità \(a pagina 328\)](#).
- **Richieste di servizio.** Le richieste di servizio possono essere associate a un nucleo familiare direttamente oppure mediante contatti del nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutte le richieste di servizio correlate a un nucleo familiare, nonché creare direttamente nuove richieste di servizio per il nucleo familiare. Quando si crea una nuova richiesta di servizio nella pagina relativa al nucleo familiare, per impostazione predefinita vengono utilizzati i valori dei campi Nome nucleo familiare e Contatto primario relativi al nucleo familiare specifico. Per informazioni sulle richieste di servizio, vedere [Richieste di servizio \(a pagina 420\)](#).
- **Richieste.** I sinistri possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i sinistri correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui sinistri, vedere [Sinistri \(vedere Richieste a pagina 732\)](#).
- **Piani finanziari.** I piani finanziari possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i piani finanziari correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui piani finanziari, vedere [Piani finanziari \(a pagina 717\)](#).
- **Titolari polizze.** I titolari di polizze possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i titolari di polizze correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui titolari di polizze, vedere [Titolari di polizze \(vedere Titolari polizze a pagina 755\)](#).
- **Titolari conti finanziari.** I titolari di conti finanziari possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i titolari di conti finanziari correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui titolari di conti finanziari, vedere [Titolari di conti finanziari \(vedere Titolari conti finanziari a pagina 711\)](#).
- **Team nucleo familiare.** Gli utenti possono far parte di un team correlato a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i membri (utenti) del team correlati a un nucleo familiare.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei nuclei familiari, è possibile che la scheda relativa ai nuclei familiari sia esclusa dalla configurazione.

## Utilizzo della Home page nucleo familiare

La Home page nucleo familiare è il punto di partenza per la gestione dei nuclei familiari.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page dei nuclei familiari. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un nucleo familiare

È possibile creare un nucleo familiare facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione relativa ai nuclei familiari personali visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi nucleo familiare \(a pagina 698\)](#).

### Utilizzo degli elenchi nucleo familiare

Nella sezione Elenchi nucleo familiare viene visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per nuclei familiari.

| Elenco nuclei familiari                | Filtri                                                                                                            |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nuclei familiari modificati di recente | Tutti i nuclei familiari nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati per data di modifica |
| Tutti i nuclei familiari               | Tutti i nuclei familiari visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del nucleo familiare.                 |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### Visualizzazione dei nuclei familiari modificati di recente

La sezione relativa ai nuclei familiari personali visualizzati di recente mostra i nuclei familiari visualizzati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla Home page nucleo familiare

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page dei nuclei familiari alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Nuclei familiari creati di recente
- Nuclei familiari modificati di recente
- Nuclei familiari creati di recente
- Nuclei familiari modificati di recente
- Una o più sezioni del report. L'amministratore dell'azienda può rendere le sezioni del report disponibili per la visualizzazione nella home page dei nuclei familiari.

### Per aggiungere sezioni alla home page dei nuclei familiari

- 1 Nella home page dei nuclei familiari, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page dei nuclei familiari, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

#### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai nuclei familiari.

- [Nuclei familiari \(a pagina 693\)](#)
- [Gestione dei nuclei familiari \(a pagina 696\)](#)
- [Campi nucleo familiare \(a pagina 698\)](#)

## Gestione dei nuclei familiari

Per gestire i nuclei familiari, effettuare i task riportati di seguito.

- [Creazione del profilo dei nuclei familiari \(a pagina 696\)](#)
- [Come tenere traccia dei membri del nucleo familiare \(a pagina 697\)](#)

**NOTA:** questa funzione non fa parte dell'applicazione standard, pertanto è possibile che non sia disponibile nella versione di Oracle CRM On Demand utilizzata.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Trasferimento della proprietà dei record \(a pagina 151\)](#)
- [Aggiunta di note \(a pagina 163\)](#)
- [Come allegare file e URL ai record \(a pagina 169\)](#)
- [Eliminazione e ripristino dei record \(a pagina 180\)](#)
- [Unione di record \(a pagina 158\)](#)
- [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

#### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai nuclei familiari.

- [Nuclei familiari \(a pagina 693\)](#)
- [Utilizzo della home page Nucleo familiare \(a pagina 694\)](#)
- [Campi nucleo familiare \(a pagina 698\)](#)

## Creazione del profilo dei nuclei familiari

È possibile creare profili dei nuclei familiari aggiornando le informazioni nei relativi record.

### Per creare il profilo di un nucleo familiare

- 1 Selezionare il nucleo familiare.  
Per istruzioni sulla selezione dei nuclei familiari, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli nucleo familiare, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica nucleo familiare, immettere le informazioni richieste. Per una descrizione dei campi, vedere [Campi nucleo familiare \(a pagina 698\)](#).

### Come tenere traccia dei membri del nucleo familiare

Per tenere traccia di membri della famiglia, aggiungerli come contatti nel nucleo familiare.

#### Per tenere traccia di membri della famiglia

- 1 Selezionare il record del nucleo familiare.  
Per istruzioni sulla selezione dei record del nucleo familiare, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli del nucleo familiare, scorrere fino alla sezione Contatti e fare clic su Aggiungi.  
**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Contatti al layout. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio \(a pagina 795\)](#).
- 3 Nella pagina Elenco contatti, fare clic sull'icona di ricerca nel campo Nuovo contatto. Viene aperta la finestra Cerca un contatto.
- 4 Selezionare un contatto nella finestra di ricerca.
- 5 Nella pagina Elenco contatti, selezionare la relazione al nucleo familiare per il contatto nell'elenco a discesa Relazioni.

| Campo          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nuovo contatto | Nome del contatto per il nucleo familiare. Selezionare il contatto nella finestra di ricerca.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Relazione      | La relazione del contatto con il nucleo familiare. È possibile selezionare varie relazioni predefinite, ad esempio Capofamiglia, Coniuge, Figlio, Parente acquisito, Figlio di seconda generazione, Dirigente e così via.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Riepilogo      | <p>Selezionare la casella di controllo Riepilogo per selezionare un sottoinsieme di contatti da riepilogare nei totali finanziari del nucleo familiare (ad esempio, Valore totale netto o Reddito totale). I contatti non selezionati non vengono riepilogati in nessun totale del nucleo familiare o per nessun elenco correlato, ad esempio Opportunità, Portafogli, Attività o Note. L'opzione Riepilogo è selezionata per impostazione predefinita.</p> <p><b>Nota:</b> le caselle di controllo Riepilogo nella pagina relativa ai dettagli del contatto e in quella relativa ai dettagli del nucleo familiare sono identiche; pertanto, la modifica in una pagina viene applicata all'altra.</p> |

- 6 Nella pagina Elenco contatti, fare clic su Salva.
- 7 Scorrere fino al campo Nuovo contatto per selezionare un contatto, quindi selezionare la relazione al nucleo familiare per il contatto nell'elenco di selezione Relazioni.

Per informazioni sui campi dei nuclei familiari, vedere [Campi nucleo familiare \(a pagina 698\)](#).

**NOTA:** l'amministratore può personalizzare il tipo di record Contatto nucleo familiare aggiungendo campi personalizzati e campi di informazioni correlate personalizzati con Contatto o Nucleo familiare come tipo di record correlato. L'amministratore può includere nuovi campi e campi di informazioni correlate personalizzati nel layout della pagina Contatto nucleo familiare. È possibile modificare i campi personalizzati nelle sezioni delle informazioni correlate del contatto del nucleo familiare, ma non è possibile modificare i campi di informazioni correlate personalizzati. Per informazioni sui campi personalizzati Informazioni correlate e su come crearli, vedere Informazioni sui campi personalizzati Informazioni correlate (vedere [Informazioni sui campi di informazioni correlate personalizzati](#) a pagina 1294) e Creazione di campi personalizzati Informazioni correlate (vedere [Creazione di campi di informazioni correlate personalizzati](#) a pagina 1296).

## Campi nucleo familiare

La pagina Modifica nucleo familiare consente di aggiungere un nucleo familiare o di aggiornare i dettagli relativi a un nucleo familiare esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di un nucleo familiare.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi. Molti campi nelle pagine dei nuclei familiari sono di sola lettura poiché vengono calcolati dai record dei contatti collegati al nucleo familiare per il quale è selezionato il campo Riepilogo. Il totale dei campi i cui valori vengono addizionati, ad esempio il campo Beni totali, viene calcolato da tutti i contatti collegati al nucleo familiare per il quale è selezionato il campo Riepilogo. I campi i cui valori non vengono addizionati, ad esempio gli indirizzi, vengono di solito riepilogati dal contatto principale nel nucleo familiare.

Se al nucleo familiare non è collegato alcun record contatto, è possibile aggiungere contatti al record del nucleo familiare, vedere Localizzazione dei membri del nucleo familiare (vedere [Come tenere traccia dei membri del nucleo familiare](#) a pagina 697).

| Campo                                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave nucleo familiare</b>    |                                                                                                                                                                                                                      |
| Nome nucleo familiare                          | Limite di 50 caratteri.                                                                                                                                                                                              |
| Principale                                     | Sola lettura.                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Informazioni dettaglio nucleo familiare</b> |                                                                                                                                                                                                                      |
| Tipo                                           | I valori predefiniti sono: Famiglia - Figli, Famiglia - Nessun figlio, Famiglia - Pensionato, Celibe/Nubile, Famiglia monoparentale, Famiglia, Famiglia ampliata, Coppia non sposata, Senza figli, Ritirato e Altro. |
| Segmento                                       | I valori predefiniti sono: Colletto bianco, Colletto blu, Rurale, Casa di proprietà, Inquilino, Rurale/agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore. |
| Ultima attività                                | Sola lettura. Indica la data dell'ultima attività collegata al nucleo familiare.                                                                                                                                     |
| Data di nascita capof.                         | Sola lettura.                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>                 |                                                                                                                                                                                                                      |

| Campo                                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account                                     | Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Contatto                                    | Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Proprietario                                | <p>Il proprietario del record di nucleo familiare.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili nelle pagine Analytics.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |
| <b>Profilo finanziario nucleo familiare</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Reddito totale                              | Il reddito totale per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Totale asset                                | I beni totali per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Spese totali                                | Le spese totali per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Passività totali                            | Le passività totali per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Valore totale netto                         | Il valore netto totale per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Profilo rischio investimento</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Profilo di rischio                          | Popolato per il record contatto primario del nucleo familiare. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Livello di esperienza                       | Popolato per il record contatto primario del nucleo familiare. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Orizzonte temporale investimento            | Popolato per il record contatto primario del nucleo familiare. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Mix degli investimenti correnti             | Popolato per il record contatto primario del nucleo familiare. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Obiettivo                                   | Popolato per il record contatto primario del nucleo familiare. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Obiettivo principale                        | Popolato per il record contatto primario del nucleo familiare. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai nuclei familiari.

- [Nuclei familiari \(a pagina 693\)](#)
- [Utilizzo della home page Nucleo familiare \(a pagina 694\)](#)
- [Gestione dei nuclei familiari \(a pagina 696\)](#)
- [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#)

## Portafogli

Utilizzare le pagine Portafogli per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di portafoglio. I portafogli possono contenere qualsiasi tipo di informazioni correlate a un contatto di cui si desidera tenere traccia.

I portafogli posso rappresentare gli elementi descritti di seguito.

- **Conti finanziari.** Un conto di intermediazione, un prestito o una carta di credito
- **Contratti di assicurazione.** Una polizza di assicurazione sulla vita o una rendita annua

È possibile utilizzare le pagine Portafoglio per identificare un portafoglio e creare il relativo profilo.

**SUGGERIMENTO:** è possibile utilizzare il tipo di record di conto finanziario e la gerarchica dei conti finanziari per tenere traccia dei gruppi di conti finanziari, noti anche come portafogli. Per ulteriori informazioni sui conti finanziari, vedere [Come tenere traccia dei conti finanziari principali \(a pagina 709\)](#).

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la mansione dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei conti finanziari, è possibile che la scheda Portafogli sia esclusa dalla configurazione.

## Utilizzo della Home page conto portafoglio

La Home page conto portafoglio è il punto di partenza per la gestione dei conti portafoglio.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Portafogli clienti. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un conto portafoglio

È possibile creare un cliente facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione relativa ai conti portafoglio personali visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi conto portafoglio \(a pagina 703\)](#).

### Utilizzo degli elenchi conto portafoglio

Nella sezione Elenchi portafoglio vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per conti portafoglio.

| Elenco portafogli            | Filtri                                                                   |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i conti portafoglio    | Tutti i conti portafoglio visualizzabili.                                |
| Portafogli creati di recente | Tutti i conti portafoglio visualizzabili ordinati per data di creazione. |



| Elenco portafogli                       | Filtri                                                                               |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Portafogli modificati di recente        | Tutti i conti portafoglio visualizzabili ordinati per data di modifica.              |
| I miei portafogli modificati di recente | Tutti i conti portafoglio modificati di recente.                                     |
| I miei portafogli creati di recente     | Tutti i conti portafoglio creati di recente.                                         |
| I miei conti portafoglio                | Tutti i conti portafoglio nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

**Nota:** la disponibilità dei tipi di record Veicoli e Bene negli elenchi Conto portafoglio è controllata dall'opzione **Escludi record veicolo/bene da conti portafoglio del profilo dell'azienda**. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1181).

### Visualizzazione dei conti portafoglio modificati di recente

La sezione relativa ai conti portafoglio personali visualizzati di recente mostra i conti portafoglio visualizzati più di recente dall'utente.

### Aggiunta di sezioni alla Home page conto portafoglio

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Conto portafoglio.

- Portafogli creati di recente
- Portafogli modificati di recente
- I miei portafogli creati di recente
- I miei portafogli modificati di recente
- Una o più sezioni report (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione sulla home page Portafogli clienti).

### Per aggiungere sezioni alla home page Portafogli clienti

- 1 Nella home page Portafogli clienti, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Portafogli clienti, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni sui conti portafoglio.

- [Campi conto portafoglio](#) (a pagina 703)
- [Gestione dei conti portafoglio](#) (a pagina 702)

## Gestione dei conti portafoglio

Per gestire i conti portafoglio, effettuare i task riportati di seguito.

- [Come tenere traccia dei contatti chiave per conti portafoglio \(a pagina 702\)](#)
- [Specifica dei conti portafoglio secondari \(a pagina 703\)](#)

**NOTA:** questa funzione non fa parte dell'applicazione standard, pertanto è possibile che non sia disponibile nella versione di Oracle CRM On Demand utilizzata.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#) (referenze incluse)
- [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#)
- [Trasferimento della proprietà dei record \(a pagina 151\)](#)
- [Aggiunta di note \(a pagina 163\)](#)
- [Come allegare file e URL ai record \(a pagina 169\)](#)
- [Eliminazione e ripristino dei record \(a pagina 180\)](#)
- [Ridenominazione dei tipi di record \(a pagina 1412\)](#)
- [Unione di record \(a pagina 158\)](#)
- [Gestione di calendari e attività \(a pagina 206\)](#)
- [Processo di impostazione dei registri \(a pagina 1519\)](#)
- [Creazione di applet Web per i tipi di record \(a pagina 1343\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai clienti portafoglio.

- [Utilizzo della Home page conto portafoglio \(a pagina 700\)](#)
- [Campi conto portafoglio \(a pagina 703\)](#)

## Come tenere traccia dei contatti chiave per conti portafoglio

Per tenere traccia dei contatti per i clienti portafoglio occorre aggiungerli come contatti collegati al rispettivo record.

### *Per tenere traccia dei contatti chiave per i clienti portafoglio*

- 1 Selezionare il record di cliente portafoglio.  
Per istruzioni sulla selezione dei clienti portafoglio, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli cliente portafoglio, scorrere fino alla sezione Contatti e fare clic su Aggiungi.

**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Contatti al layout. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettagli](#) (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio a pagina 795](#)).

- 3 Nella pagina Elenco contatti, fare clic sull'icona di ricerca accanto alla colonna Nome.
- 4 Nella finestra di ricerca è possibile fare clic su Nuovo per creare un nuovo record del contatto o selezionare un contatto esistente.
- 5 Nella pagina Elenco contatti, immettere le informazioni richieste.
- 6 Salvare il record.

### **Specifica dei conti portafoglio secondari**

È possibile indicare gerarchie di clienti portafoglio, come ad esempio un fondo comune d'investimento all'interno di una polizza di assicurazione sulla vita o di un conto di intermediazione, specificando una relazione tra elemento primario ed elemento secondario. Creare anzitutto il cliente portafoglio principale, quindi selezionare il cliente come elemento principale per l'elemento secondario o per il cliente portafoglio secondario.

I portafogli hanno una relazione multipla con i clienti portafoglio secondari. Ad esempio, possono esistere più fondi comuni d'investimento o conti azionari per un cliente portafoglio di intermediazione.

#### ***Per creare un cliente portafoglio secondario***

- 1 Selezionare il cliente portafoglio principale.  
Per informazioni sulla selezione dei clienti portafoglio, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli cliente portafoglio, scorrere fino alla sezione Portafoglio sotto-clienti e fare clic su Nuovo.

**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Portafoglio sotto-clienti al layout. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio \(a pagina 795\)](#).

- 3 Compilare i campi nella pagina Modifica cliente portafoglio che viene visualizzata.
- 4 Salvare il record.

#### ***Per specificare il cliente portafoglio principale***

- 1 Selezionare il cliente portafoglio secondario.  
Per istruzioni sulla selezione dei clienti portafoglio, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Modifica cliente portafoglio, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Cliente portafoglio principale.
- 3 Nella finestra di ricerca, selezionare il cliente portafoglio principale.
- 4 Salvare il record.

### **Campi conto portafoglio**

La pagina Modifica cliente portafoglio consente di aggiungere un cliente portafoglio o di aggiornare i dettagli relativi a un cliente portafoglio esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di un cliente portafoglio.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave account</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Numero conto                       | Campo obbligatorio. Limite di 100 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Istituzione                        | Campo di ricerca per l'istituzione collegata a questo cliente portafoglio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Prodotto                           | Campo di ricerca per il prodotto collegato a questo cliente portafoglio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tipo di account                    | Elenco di selezione che contiene i tipi di cliente disponibili. I valori predefiniti sono: Contratto rendita annua, Polizza collettiva, 401K, Conti correnti, IRA, Assicurazione sulla vita, Fondo comune d'investimento, Risparmi e Altro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Contatto principale                | Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Account                            | Campo di ricerca per il cliente collegato a questo cliente portafoglio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Fatturato                          | Fatturato collegato a questo cliente portafoglio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Data di acquisto                   | Data in cui è stato aperto il conto finanziario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Data annullamento/<br>vendita      | Data in cui è stato chiuso il conto finanziario. Nel caso di una partecipazione individuale, potrebbe indicare la data in cui sono state vendute tutte le azioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Stato                              | Stato del conto portafoglio. I valori predefiniti sono: Attivo, In sospeso, Offerta, Terminato e Chiuso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Conto portafoglio<br>principale    | Il conto portafoglio principale per il conto portafoglio corrente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Proprietario                       | <p>Il proprietario del record di conto portafoglio.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili nelle pagine Analytics.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |

| Campo                                      | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gruppo principale                          | Gruppo principale del proprietario del portafoglio.<br><br>Nelle versioni precedenti alla 13, questo campo è utilizzato per definire la visibilità di gruppo per i record di portafoglio. Si consiglia di utilizzare la funzionalità Registro per sostituire questa funzione. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione di registri (vedere <a href="#">Processo di impostazione dei registri</a> a pagina 1519). |
| <b>Informazioni sulla polizza</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Classe di rischio                          | Definisce il livello di rischio del portafoglio. Limite di 50 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Premio                                     | Il costo della polizza assicurativa nella valuta selezionata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Valore nominale                            | Il valore nominale della polizza assicurativa nella valuta selezionata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Data validità                              | La data di inizio della polizza assicurativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Data di scadenza                           | La data di scadenza della polizza assicurativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Informazioni sull'investimento</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Totale valore asset                        | Il valore di tutti gli investimenti nella valuta selezionata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Data di valutazione                        | La data in cui è stata eseguita la valutazione dei beni totali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Informazioni sul prestito</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ammontare del prestito                     | Il valore del prestito nella valuta selezionata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tasso % annuo                              | Il tasso di interesse del prestito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Data di maturazione                        | La data in cui scade il pagamento del prestito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Termine                                    | Sola lettura. Concatenazione di Lunghezza riferimento e Unità di riferimento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Lunghezza riferimento                      | Periodo entro il quale viene ammortizzato il prestito, di solito espresso in mesi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Unità di riferimento                       | Elenco di selezione delle possibili unità di riferimento. I valori predefiniti sono Giorno, Settimana, Mese e Anno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Informazioni sulla carta di credito</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Limite credito                             | Il limite di credito massimo del conto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tasso % annuo                              | Tasso di interesse annuale applicato sulle spese effettuate dal conto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### Campi contatto portafoglio

La tabella riportata di seguito fornisce informazioni su alcuni campi che l'amministratore dell'azienda può rendere disponibili e che potrebbero essere visualizzati nel record correlato Contatti per un conto portafoglio.

| Campo                 | Descrizione                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assicurato principale | Questa casella di controllo indica che la persona è in genere il proprietario della polizza designato e la persona che compila e firma una richiesta di copertura assicurativa. |
| Proprietario          | Questa casella di controllo indica il proprietario della proprietà da assicurare.                                                                                               |
| Nome assicurato       | Questa casella di controllo indica un individuo specifico con cui viene stipulato un contratto assicurativo e i cui interessi vengono tutelati dalla polizza.                   |

**NOTA:** l'amministratore può personalizzare il tipo di record Portafoglio contatto aggiungendo campi personalizzati e campi di informazioni correlate personalizzati con Contatto o Portafoglio come tipo di record correlato. L'amministratore può includere nuovi campi e campi di informazioni correlate personalizzati nel layout della pagina Portafoglio contatto. È possibile modificare i campi personalizzati nelle sezioni delle informazioni correlate del portafoglio del contatto, ma non è possibile modificare i campi di informazioni correlate personalizzati. Per informazioni sui campi personalizzati Informazioni correlate e su come crearli, vedere Informazioni sui campi personalizzati Informazioni correlate (vedere [Informazioni sui campi di informazioni correlate personalizzati a pagina 1294](#)) e Creazione di campi personalizzati Informazioni correlate (vedere [Creazione di campi di informazioni correlate personalizzati a pagina 1296](#)).

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai clienti portafoglio.

- [Utilizzo della Home page conto portafoglio \(a pagina 700\)](#)
- [Gestione dei conti portafoglio \(a pagina 702\)](#)

## Conti finanziari

Utilizzare le pagine relative ai conti finanziari per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di conto finanziario. I conti finanziari sono in genere i conti finanziari di un contatto o di un'azienda gestiti da un'istituzione finanziaria. Tuttavia, i conti finanziari possono inoltre tenere traccia di tutti i conti finanziari di un contatto o di un'azienda, inclusi i conti presso altre istituzioni finanziarie.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei conti finanziari, è possibile che la scheda Conti finanziari sia esclusa dall'impostazione.

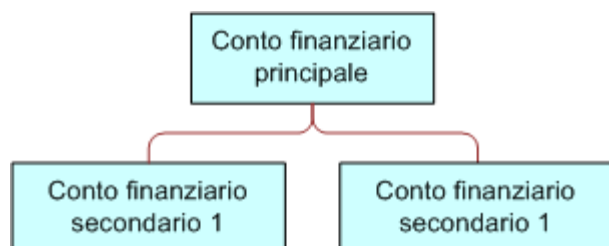
Un *conto finanziario* è un record di transazioni finanziarie tra istituzioni finanziarie. Contiene i prodotti finanziari per i quali l'istituzione finanziaria ha una responsabilità fiduciaria specifica. I conti finanziari forniscono alle istituzioni finanziarie una struttura per la gestione delle relazioni tra contatti ed aziende.

**NOTA:** in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition il termine *account* è stato sostituito con il termine *account aziendale*. I clienti aziendali rappresentano un'entità legale, ad esempio un'attività commerciale, un'azienda o una società fiduciaria. Forniscono le relazioni tra clienti principali e secondari per supportare le divisioni, i reparti e altre strutture legali complesse.

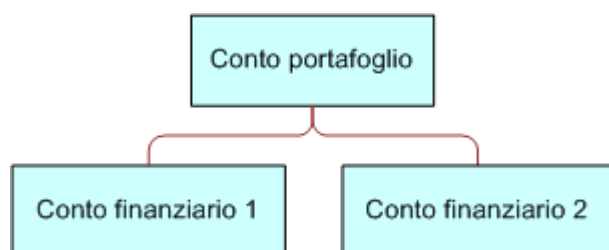
I conti finanziari vengono utilizzati per tenere traccia di qualsiasi tipo di conto finanziario, come ad esempio conti risparmi, conti correnti, mutui, certificati di deposito, carte di credito, conti di deposito a richiesta, investimenti, conto pensione, conto per studenti e così via.

I conti finanziari consentono alle istituzioni finanziarie di spostarsi dalle relazioni basate sui conti finanziari alle relazioni basate su clienti e nuclei familiari. Con questa funzione è possibile accedere alle informazioni principali

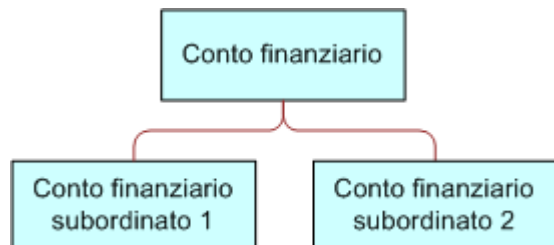
sui conti finanziari contenute nei campi relativi al tipo di conto finanziario, al saldo e alle partecipazioni per supportare le relazioni tra clienti e nuclei familiari, incluse le attività, le opportunità, le richieste di servizio e i calendari. I conti finanziari supportano anche le gerarchie dei conti e i conti secondari. Queste gerarchie consentono di raggruppare i conti in portafogli. I gruppi di conti possono essere utilizzati per raggruppare i conti finanziari in portafogli. Nelle figure seguenti sono illustrati alcuni esempi di gerarchie. La Figura 1 mostra una relazione tra elementi principali e secondari per un conto finanziario. La Figura 2 mostra una relazione tra un conto portafoglio e un conto finanziario. La Figura 3 mostra una relazione tra un conto finanziario e un conto secondario.



Relazione elementi principali e secondari per un conto finanziario



Relazione tra conto portafoglio e conto finanziario



Relazione tra conto finanziario e conto secondario

È possibile utilizzare le pagine relative a un conto finanziario per identificare un conto finanziario e creare il relativo profilo. È inoltre possibile utilizzare queste pagine per rivedere i conti secondari di un conto finanziario e altre informazioni correlate.

- [Titolari conti finanziari \(a pagina 711\)](#)
- [Partecipazioni conti finanziari \(a pagina 714\)](#)
- [Transazioni finanziarie \(a pagina 726\)](#)
- [Piani finanziari \(a pagina 717\)](#)
- [Polizze \(a pagina 750\)](#)
- [Opportunità \(a pagina 328\)](#). Nelle pagine relative a un conto finanziario è possibile visualizzare tutte le opportunità correlate a un conto finanziario.
- [Attività](#). Nelle pagine relative a un conto finanziario è possibile visualizzare tutte le attività correlate a un conto finanziario.
- [Richieste di servizio \(a pagina 420\)](#). Nelle pagine relative a un conto finanziario è possibile visualizzare tutte le richieste di servizio correlate a un conto finanziario.

- [Lead \(a pagina 257\)](#). Nelle pagine relative a un conto finanziario è possibile visualizzare tutti i lead correlati a un conto finanziario.

## Gestione della home page Conto finanziario

La home page dei conti finanziari è il punto di partenza per la gestione dei conti finanziari.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page dei conti finanziari. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio *Personalizza home page*, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un conto finanziario

È possibile creare un conto finanziario facendo clic sul pulsante *Nuovo* nella sezione *Conti finanziari modificati di recente*. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi dei conti finanziari \(a pagina 709\)](#).

### Gestione di elenchi di conti finanziari

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard di conti finanziari.

| Elenco conti finanziari                | Filtri                                          |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Tutti i conti finanziari               | Tutti i conti finanziari visualizzabili.        |
| Conti finanziari modificati di recente | Tutti i conti finanziari modificati di recente. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su *Nuovo*. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere *Creazione e ridefinizione di elenchi* (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su *Gestione elenchi*. La pagina *Gestione elenchi* include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione di conti finanziari modificati di recente

La sezione *Conti finanziari modificati di recente* mostra i conti finanziari modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su *Mostra elenco completo*.

### Aggiunta di sezioni alla home page Conto finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio *Personalizza home page*, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page *Conto finanziario*, a seconda degli elementi resi disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page *Conto finanziario*.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come aggiungere sezioni alla home page dei conti finanziari.

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page dei conti finanziari***

- 1 Nella home page *Conto finanziario*, fare clic su *Modifica layout*.
- 2 Nella pagina del layout della home page dei conti finanziari, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su *Salva*.



## Gestione dei conti finanziari

Per gestire i conti finanziari, eseguire i task riportati di seguito.

- [Come tenere traccia dei conti finanziari principali \(a pagina 709\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai conti finanziari.

- [Gestione della home page Conto finanziario \(a pagina 708\)](#)
- [Campi dei conti finanziari \(a pagina 709\)](#)

### Come tenere traccia dei conti finanziari principali

Per poter tenere traccia del conto finanziario principale di un conto finanziario, occorre aggiungerlo al campo del conto finanziario principale nel conto finanziario secondario.

#### *Per tenere traccia di un conto finanziario principale*

- 1 Selezionare il conto finanziario.  
Per informazioni sulla selezione dei conti finanziari, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina dei dettagli del conto finanziario, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica del conto finanziario, selezionare il campo del conto finanziario principale e un conto finanziario.

### Campi dei conti finanziari

Utilizzare la pagina di modifica del conto finanziario per aggiungere un conto finanziario o aggiornare i dettagli relativi a un conto finanziario esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi disponibili per un conto finanziario.

**SUGGERIMENTO:** è possibile indicare le gerarchie dei conti finanziari, come ad esempio un conto finanziario di tipo Pensionamento, che dipende da un conto finanziario di tipo Portafoglio, selezionando Conto finanziario. Per ulteriori informazioni sulla specificazione delle gerarchie, vedere [Come tenere traccia dei conti finanziari principali \(a pagina 709\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo conto finanziario</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Numero conto finanziario              | Il numero del conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                                                                                |
| Tipo di conto finanziario             | Il tipo di conto finanziario, come ad esempio Risparmi, Credito, Mutuo, Investimento, Patrimoniale, Istruzione, Assicurazione.                                                                                                                                |
| Conto principale                      | La casella di controllo viene utilizzata per indicare che questo conto finanziario è il conto finanziario primario.                                                                                                                                           |
| Filiale principale                    | La filiale principale per il conto finanziario all'interno dell'istituzione finanziaria.                                                                                                                                                                      |
| Conto finanziario                     | Il nome del conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                                                                                  |
| Data di apertura                      | La data di apertura del conto finanziario presso l'istituzione finanziaria.                                                                                                                                                                                   |
| Congiunto                             | La casella di controllo utilizzata per specificare che la proprietà del conto finanziario è congiunta. Più di un contatto condivide la proprietà del conto finanziario.                                                                                       |
| Esterno                               | La casella di controllo viene utilizzata per indicare che questo conto finanziario è esterno. Il termine <i>esterno</i> indica che il conto finanziario non è gestito da questa istituzione finanziaria, ma si trova presso un'altra istituzione finanziaria. |
| Saldo                                 | Il campo della valuta che rappresenta il saldo del conto finanziario.                                                                                                                                                                                         |
| Saldo al                              | La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento apportato al saldo.                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Dettagli conto finanziario</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ID integrazione                       | Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sul conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                         |
| Istituzione esterna                   | Il nome dell'istituzione finanziaria esterna presso la quale viene gestito questo conto finanziario.                                                                                                                                                          |
| Conto finanziario principale          | Il conto finanziario principale per questo conto finanziario secondario.                                                                                                                                                                                      |
| <b>Integrazione conto finanziario</b> |                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Descrizione                           | La descrizione dettagliata del conto finanziario.                                                                                                                                                                                                             |
| ID esterno                            | L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                                     |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ultimo aggiornamento esterno   | La data e l'ora in cui i dati relativi a questo conto finanziario sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Origine esterna                | L'origine delle informazioni esterne sulla partecipazione del conto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Proprietario                   | <p>Il proprietario del record di conto finanziario.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al conto finanziario.

- [Gestione della home page Conto finanziario \(a pagina 708\)](#)
- [Gestione dei conti finanziari \(a pagina 709\)](#)

## Titolari conti finanziari

Utilizzare le pagine relative ai titolari dei conti finanziari per creare, aggiornare e tenere traccia della relazione tra un conto finanziario e i relativi titolari. Un *titolare di conto finanziario* è qualsiasi contatto che ha una relazione con il conto finanziario, in genere il proprietario legale del conto finanziario.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei titolari dei conti finanziari, è possibile che la scheda relativa al titolare del conto finanziario sia esclusa dalla configurazione.

Un record titolare di un conto finanziario tiene traccia delle relazioni tra i contatti e i conti finanziari, fornendo una visione completa dei contatti correlati ai conti finanziari e viceversa.

I titolari di conti finanziari consentono alle istituzioni finanziarie e agli utenti di tenere traccia della relazione tra i contatti e conti finanziari nonché degli attributi e dei dettagli specifici della relazione. I titolari di conti finanziari tengono traccia del ruolo di un contatto in relazione a un conto finanziario, come ad esempio il proprietario legale, il tutore, il consulente, il beneficiario e così via.

### Gestione della home page Titolare conto finanziario

La home page Titolari dei conti finanziari è il punto di partenza per la gestione dei titolari conti finanziari.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Titolari dei conti finanziari. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un titolare conto finanziario

È possibile creare un titolare conto finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Titolari conti finanziari modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e Campi dei titolari dei conti finanziari (vedere [Campi titolare conto finanziario](#) a pagina 713).

### Gestione di elenchi dei titolari dei conti finanziari

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei titolari dei conti finanziari.

| Elenco Titolari conti finanziari                | Filtri                                                                            |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i titolari conti finanziari               | Tutti i titolari di conti finanziari visibili, indipendentemente dal proprietario |
| Titolari conti finanziari modificati di recente | Tutti i titolari di conti finanziari, ordinati in base alla data di modifica.     |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione dei titolari dei conti finanziari modificati di recente

La sezione Titolari conti finanziari modificati di recente mostra i titolari dei conti finanziari modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Titolari conto finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Titolare conto finanziario, a seconda degli elementi resi disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Titolare conto finanziario.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere sezioni alla home page Titolari dei conti finanziari.

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page Titolari dei conti finanziari***

- 1 Nella home page Titolari dei conti finanziari, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Titolari conto finanziario, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai titolari dei conti finanziari.

- [Gestione dei titolari dei conti finanziari \(a pagina 713\)](#)
- [Campi titolare conto finanziario \(a pagina 713\)](#)

## Gestione dei titolari dei conti finanziari

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione della home page Titolare conto finanziario \(a pagina 711\)](#)
- [Campi titolare conto finanziario \(a pagina 713\)](#)

## Campi titolare conto finanziario

Utilizzare la pagina di modifica del titolare del conto finanziario per aggiungere un titolare del conto finanziario o aggiornare i dettagli di un titolare di conto finanziario esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un titolare di conto finanziario.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare le informazioni sul titolare del conto finanziario nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                             | Descrizione                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo del titolare del conto finanziario</b> |                                                                                                                                                                                           |
| Nome titolare conto finanziario                   | Il nome del titolare del conto finanziario, in genere un contatto. Questo campo può avere una lunghezza massima di 100 caratteri.                                                         |
| Conto finanziario                                 | Il conto finanziario al quale è associato il titolare del conto finanziario.                                                                                                              |
| Ruolo                                             | Il ruolo del titolare del conto finanziario. Un titolare di conto finanziario può disporre di più ruoli. Alcuni esempi di ruolo sono: Tutore legale, Proprietario, Avvocato e Influyente. |
| Contatto principale                               | Indica se il titolare del conto finanziario è il contatto principale per il conto finanziario.                                                                                            |

| Campo                        | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di associazione         | La data in cui il titolare del conto finanziario è stato associato per la prima volta al conto finanziario. Questa data potrebbe essere diversa dalla data di apertura del conto finanziario. Ad esempio, un tutore legale potrebbe essere assegnato a un conto finanziario (o nominato responsabile del conto) dopo la data di apertura del conto stesso. |
| ID esterno                   | L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul titolare del conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                                                                                                                     |
| Origine esterna              | L'origine delle informazioni esterne sul titolare del conto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome di integrazione e così via. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                                    |
| Ultimo aggiornamento esterno | La data e l'ora in cui i dati relativi a questo titolare di conto finanziario sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).                                                                                                                                                                                                             |

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Gestione della home page Titolare conto finanziario \(a pagina 711\)](#)

## Partecipazioni conti finanziari

Utilizzare le pagine relative alle partecipazioni conti finanziari per creare, aggiornare e tenere traccia dei prodotti finanziari gestiti da un conto finanziario specifico. Le partecipazioni conti finanziari rappresentano in genere il totale di tutte le transazioni finanziarie di un singolo prodotto finanziario per un conto finanziario.

Le partecipazioni conti finanziari consentono di conoscere i prodotti finanziari gestiti da ciascun conto finanziario. Tali partecipazioni possono essere utilizzate per tenere traccia di tutti i tipi di prodotti finanziari, come quelli riportati di seguito:

- Beni fisici (ad esempio, casa, opere d'arte e automobile)
- Strumenti finanziari (ad esempio, obbligazioni, azioni e fondi comuni d'investimento)
- Servizi finanziari e prestiti (ad esempio, mutuo e linea di credito)
- Qualsiasi altro strumento definito dall'utente all'interno dei prodotti finanziari

Le partecipazioni conti finanziari consentono alle istituzioni finanziarie di fornire informazioni di riepilogo sui conti finanziari dei clienti acquisite dalle applicazioni per middle o back office. Queste informazioni forniscono viste basate su clienti o nuclei familiari. Quando si gestisce la relazione con il cliente, in Oracle CRM On Demand sono disponibili informazioni dettagliate sulle partecipazioni conti finanziari, come ad esempio quantità, prezzi, prestazioni e date importanti (ad esempio, la data di acquisto).

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei conti finanziari, è possibile che la scheda relativa alle partecipazioni conti finanziari sia esclusa dalla configurazione.

### Gestione della home page Partecipazione conto finanziario

La home page Partecipazione conto finanziario è il punto di partenza per la gestione delle partecipazioni conto finanziario.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Partecipazioni dei conti finanziari. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di una partecipazione conto finanziario

È possibile creare una partecipazione conto finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Partecipazioni conto finanziario modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e Campi di partecipazione conto finanziario (vedere [Campi partecipazione conti finanziari](#) a pagina 716).

### Gestione di elenchi delle partecipazioni conto finanziario

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard delle partecipazioni conto finanziario.

| Elenco partecipazioni conto finanziario               | Filtri                                                                                   |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le partecipazioni conti finanziari              | Tutte le partecipazioni di conti finanziari visibili, indipendentemente dal proprietario |
| Partecipazioni conti finanziari modificate di recente | Tutte le partecipazioni di conti finanziari, ordinate in base alla data di modifica.     |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione delle partecipazioni conto finanziario modificate di recente

La sezione Partecipazioni conto finanziario modificate di recente mostra le partecipazioni conto finanziario modificate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Partecipazione conto finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Partecipazioni dei conti finanziari altre sezioni, in base a quanto impostato dall'amministratore.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere sezioni alla home page Partecipazioni dei conti finanziari.

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page Partecipazioni dei conti finanziari***

- 1 Nella home page Partecipazioni dei conti finanziari, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Partecipazioni dei conti finanziari, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione delle partecipazioni conto finanziario

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi partecipazione conti finanziari \(a pagina 716\)](#)

## Campi partecipazione conti finanziari

Utilizzare la pagina di modifica della partecipazione conto finanziario per aggiungere una partecipazione conto finanziario o aggiornare i dettagli relativi a una partecipazione conto finanziario esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un conto finanziario.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                                 | Descrizione                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo delle partecipazioni conto finanziario</b> |                                                                                                                                                                                                     |
| Conto finanziario                                     | Il conto finanziario associato alla partecipazione conto finanziario.                                                                                                                               |
| Prodotto finanziario                                  | Il prodotto finanziario associato alla partecipazione conto finanziario.                                                                                                                            |
| Nome partecipazioni conti finanziari                  | Il nome univoco della partecipazione conto finanziario.                                                                                                                                             |
| Quantità                                              | Il numero delle unità di prodotti finanziari delle partecipazioni di questo prodotto finanziario per il conto finanziario corrente. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna. |
| Prezzo di acquisto                                    | Il prezzo d'acquisto delle partecipazioni di questo prodotto finanziario per il conto finanziario corrente. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.                         |



| Campo                                                      | Descrizione                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di acquisto                                           | La data di acquisto delle partecipazioni di questo prodotto finanziario per il conto finanziario corrente. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.                    |
| Valore                                                     | Il valore delle partecipazioni, ovvero il prezzo di acquisto moltiplicato per la quantità. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.                                    |
| Prestazioni                                                | I profitti o le perdite in percentuale delle partecipazioni di questo prodotto finanziario per il conto finanziario corrente. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna. |
| <b>Integrazione delle partecipazioni conto finanziario</b> |                                                                                                                                                                                               |
| ID integrazione                                            | L'ID di integrazione delle informazioni esterne sulle partecipazioni conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                         |
| ID esterno                                                 | L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sulle partecipazioni conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                    |
| Origine esterna                                            | L'origine delle informazioni esterne sulla partecipazione del conto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via.           |
| Ultimo aggiornamento esterno                               | La data e l'ora in cui i dati relativi a questa partecipazione conto finanziario sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).                                             |

## Piani finanziari

Utilizzare le pagine relative ai piani finanziari per creare, aggiornare e tenere traccia dei piani finanziari per un conto finanziario. I *piani finanziari* sono in genere i piani finanziari di un contatto o di un'azienda per uno o più conti finanziari specifici gestiti da un istituto finanziario.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei piani dei conti finanziari, è possibile che la scheda Piano finanziario sia esclusa dall'impostazione.

Un piano finanziario consente di eseguire una pianificazione finanziaria di livello elevato fornendo l'accesso a informazioni quali lo stato, la fase del piano e le approvazioni. Fornisce inoltre collegamenti alle applicazioni per middle e back office. I feed in modalità batch e gli aggiornamenti dai Web Services vengono di solito utilizzati per integrare le informazioni di middle e back office in Oracle CRM On Demand.

I piani finanziari consentono alle istituzioni finanziarie di integrare le attività di gestione delle relazioni con i clienti con i task di pianificazione finanziaria, i workflow e i contenuti consegnabili per l'intero ciclo di vita della pianificazione finanziaria. Con questa funzione è possibile tenere traccia delle attività, delle opportunità, delle richieste di servizio e dei lead per un piano finanziario in modo da consentire la pianificazione finanziaria basata su clienti e nuclei familiari.

È possibile utilizzare le pagine relative al piano finanziario per identificare un piano finanziario. È possibile utilizzare le pagine relative al piano finanziario per identificare un piano finanziario e altre informazioni correlate.

■ **Opportunità.** Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni su opportunità e previsioni \(a pagina 329\)](#).

- **Attività.** Per ulteriori informazioni, vedere [Campi attività \(a pagina 242\)](#).
- **Richiesta di servizio.** Per ulteriori informazioni, vedere [Processo di gestione delle richieste di servizio \(a pagina 419\)](#).
- **Lead.** Per ulteriori informazioni, vedere [Lead \(a pagina 257\)](#).

## Gestione della home page Piano finanziario

La home page Piano finanziario è il punto di partenza per la gestione dei piani finanziari.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page dei piani finanziari. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un piano finanziario

È possibile creare un piano finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Piani finanziari modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi dei piani finanziari \(a pagina 719\)](#).

### Gestione di elenchi di piani finanziari

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei piani finanziari.

| Elenco piani finanziari                | Filtri                                                                                                           |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i piani finanziari               | Tutti i piani finanziari visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del piano finanziario.               |
| Piani finanziari modificati di recente | Tutti i piani finanziari con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione di piani finanziari modificati di recente

La sezione Piani finanziari modificati di recente mostra i piani finanziari visualizzati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Piano finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Piano finanziario, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Piano finanziario.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Piano finanziario.

### Per aggiungere sezioni alla home page dei piani finanziari

- 1 Nella home page dei piani finanziari, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page dei piani finanziari, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione dei piani finanziari

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione della home page Piano finanziario \(a pagina 718\)](#)
- [Campi dei piani finanziari \(a pagina 719\)](#)

## Campi dei piani finanziari

Utilizzare la pagina di modifica del piano finanziario per aggiungere un piano finanziario o aggiornare i dettagli di un piano finanziario esistente. In questa pagina viene visualizzato un insieme completo dei campi disponibili per un piano finanziario.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare i piani finanziari nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi del piano finanziario.

| Campo                            | Descrizione                                                                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo piano finanziario</b> |                                                                                                  |
| Nome piano finanziario           | Il nome del piano finanziario.                                                                   |
| Tipo                             | Il tipo di piano finanziario. Esempi sono: pensione, portafoglio, salute, istruzione e così via. |
| Conto finanziario                | Il conto finanziario al quale è associato il piano.                                              |

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato                              | Lo stato del piano finanziario. Esempi sono: In elaborazione, Attivo, Approvato, In esame dal reparto gestione, In esame dal cliente e così via.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Inviato a contatto                 | Selezionare la casella di controllo per indicare se questo piano finanziario è stato inviato al contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Approvato dal contatto             | Selezionare la casella di controllo per indicare se questo piano finanziario è stato approvato dal contatto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Riepilogo piano finanziario</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Origine esterna                    | L'origine delle informazioni esterne sul piano finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome di integrazione e così via. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ultimo aggiornamento esterno       | La data e l'ora in cui i dati relativi a questo piano finanziario sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ID integrazione                    | L'ID di integrazione per questo piano finanziario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Descrizione                        | La descrizione dettagliata del piano finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Proprietario                       | <p>Il proprietario del record di piano finanziario.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al piano finanziario.

- [Gestione della home page Piano finanziario \(a pagina 718\)](#)
- [Gestione dei piani finanziari \(a pagina 719\)](#)

## Prodotti finanziari

Le pagine Prodotti finanziari consentono di creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di prodotto finanziario.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei prodotti finanziari, è possibile che la scheda Prodotti finanziari sia esclusa dall'impostazione.

Un *prodotto finanziario* in Oracle CRM On Demand può essere un bene fisico specifico o un servizio che un istituto finanziario offre ai propri clienti oppure un raggruppamento di prodotti finanziari, ma può anche fare riferimento a qualsiasi prodotto finanziario di qualunque istituto finanziario.

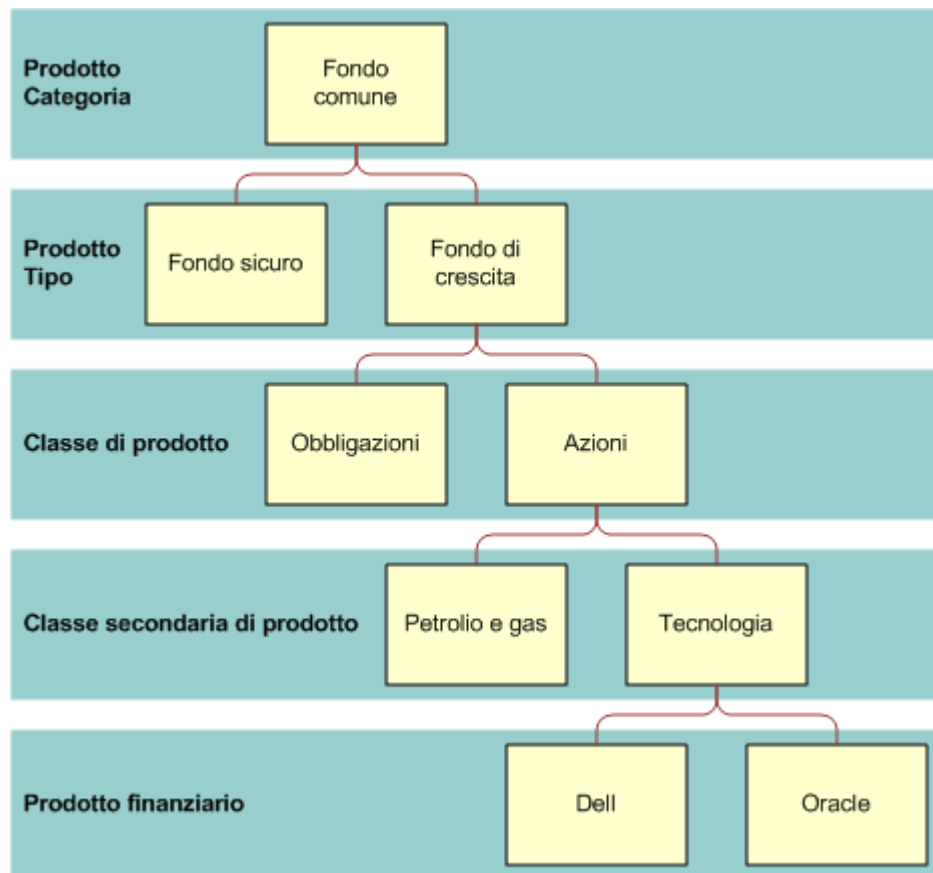
I prodotti finanziari possono essere utilizzati per tenere traccia dei tipi di prodotti finanziari, ad esempio mutui, depositi diretti (conti correnti e conti di risparmio), depositi di interesse di mercato (o conti mercato monetario), depositi bancari vincolati (o certificati di deposito) e così via. I prodotti finanziari possono essere anche azioni, prodotti derivati, conti separati e fondi hedge o comuni.

I record dei prodotti finanziari consentono alle istituzioni finanziarie di visualizzare i dettagli sui prodotti finanziari, inclusi i dettagli principali sui prodotti, i collegamenti URL ai siti Web dei prodotti finanziari o i cataloghi. Con questa funzione è possibile accedere ai dettagli più recenti sui prodotti finanziari e a informazioni correlate su attività, opportunità, richieste di servizio e calendari per i clienti.

Il tipo di record dei prodotti finanziari supporta anche le gerarchie di prodotti finanziari. Queste gerarchie consentono di raggruppare i prodotti finanziari, ad esempio offerte, fondi comuni d'investimento raggruppati o qualsiasi altra multigerarchia o multigruppo necessario.

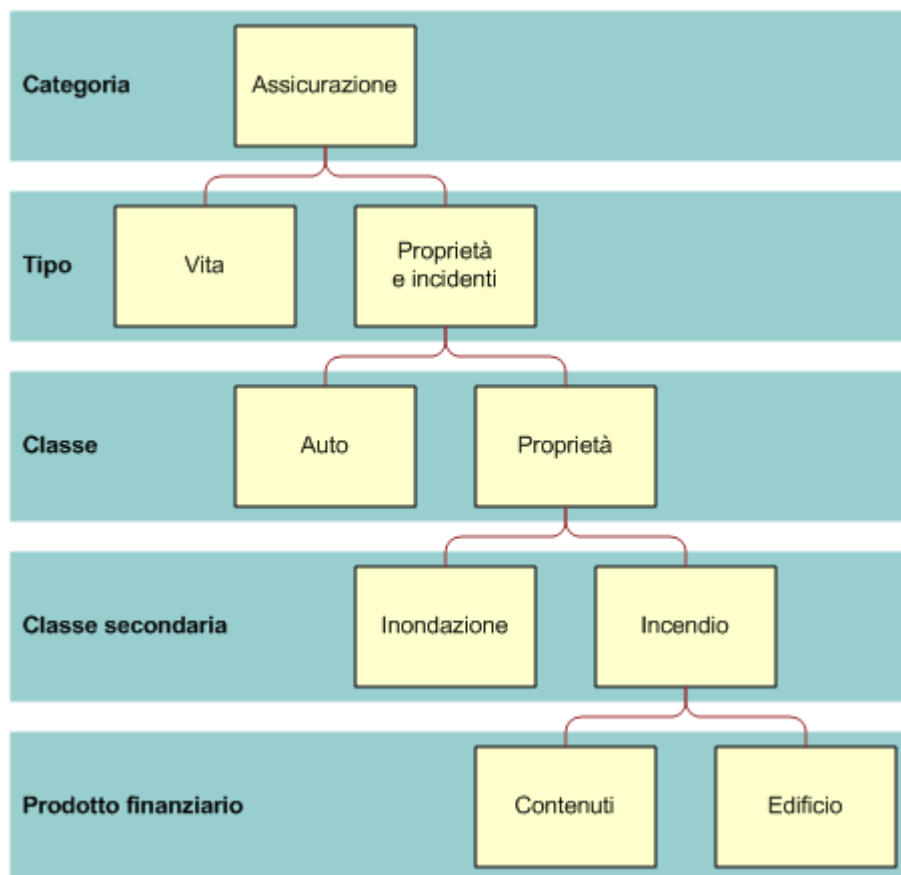
Alcuni esempi di gerarchie di prodotti finanziari vengono visualizzati nelle figure riportate di seguito.

La figura 4 mostra un esempio di gerarchia di fondi comuni.



Esempio di gerarchia di fondi comuni d'investimento

La figura 5 mostra un esempio di gerarchia di polizze assicurative.



Esempio di gerarchia di polizze assicurative

## Gestione della home page Prodotti finanziari

La home page Prodotti finanziari è il punto di partenza per la gestione dei prodotti finanziari.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page dei prodotti finanziari. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un record prodotto finanziario

È possibile creare un record prodotto finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Prodotti finanziari modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e Campi dei prodotti finanziari (vedere [Campi prodotto finanziario](#) a pagina 724).

**SUGGERIMENTO:** è possibile identificare le gerarchie dei prodotti finanziari, ad esempio un'azione che dipende da un fondo comune d'investimento, selezionando il campo del prodotto finanziario principale. Per informazioni sulle gerarchie dei prodotti finanziari, vedere [Come tenere traccia dei prodotti finanziari principali \(a pagina 724\)](#).

### Gestione di elenchi di prodotti finanziari

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei prodotti finanziari.

| Elenco prodotti finanziari                | Filtri                                                                                                                       |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i prodotti finanziari               | Tutti i prodotti finanziari sui quali si dispone di visibilità, indipendentemente dal proprietario del prodotto finanziario. |
| Prodotti finanziari modificati di recente | Tutti i prodotti finanziari con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati in base alla data di modifica.          |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione di prodotti finanziari modificati di recente

La sezione Prodotti finanziari modificati di recente mostra i prodotti finanziari visualizzati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Prodotto finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Prodotto finanziario, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Prodotto finanziario.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Prodotto finanziario.

#### **Per aggiungere sezioni alla home page Prodotto finanziario**

- 1 Nella home page Prodotto finanziario, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Prodotto finanziario, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione di prodotti finanziari

Per gestire i prodotti finanziari, eseguire i task riportati di seguito.

- [Come tenere traccia dei prodotti finanziari principali \(a pagina 724\)](#)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai prodotti finanziari.

- [Gestione della home page Piano finanziario \(a pagina 718\)](#)
- [Campi prodotto finanziario \(a pagina 724\)](#)

### Come tenere traccia dei prodotti finanziari principali

Per poter tenere traccia del prodotto finanziario principale di un prodotto finanziario, occorre aggiungerlo al campo del prodotto finanziario principale nel prodotto finanziario secondario.

#### Per tenere traccia di un prodotto finanziario principale

- 1 Selezionare il prodotto finanziario.  
Per ulteriori informazioni sulla selezione di un prodotto finanziario, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina relativa ai dettagli del prodotto finanziario, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica del prodotto finanziario, selezionare il campo del prodotto finanziario principale e un prodotto finanziario.

### Campi prodotto finanziario

La pagina di modifica dei prodotti finanziari consente di aggiungere un prodotto finanziario o di aggiornare i dettagli relativi a un prodotto finanziario esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un prodotto finanziario.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare i prodotti finanziari nella pagina dell'elenco dei prodotti finanziari e dei dettagli dei prodotti finanziari. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite ulteriori informazioni su alcuni campi dei prodotti finanziari.

| Campo                                   | Descrizione                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo del prodotto finanziario</b> |                                                                                                                                                                                            |
| Nome prodotto finanziario               | Nome comune del prodotto finanziario. Esempi sono: Oracle Corporation, Mutual Fund X, Gold Saving, Best Mortgage e così via.                                                               |
| Categoria                               | Categoria del prodotto finanziario. La gerarchia consigliata prevede: tipo, categoria, classe, sottoclasse, prodotto finanziario, prodotto finanziario figlio, altri figli, se necessario. |
| Tipo                                    | Tipo di prodotto finanziario. Esempio: fondi di crescita, fondi di risparmio.                                                                                                              |
| Classe                                  | Classe del prodotto finanziario. Esempi: azioni, bond.                                                                                                                                     |



| Campo                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Classe secondaria                      | Sottoclasse del prodotto finanziario. Esempi: tecnologia, petrolio e gas.                                                                                                                              |
| Prodotto finanziario principale        | Prodotto finanziario principale del prodotto                                                                                                                                                           |
| ID prodotto finanziario                | ID del prodotto finanziario utilizzato dagli istituti finanziari per identificare un prodotto finanziario nel relativo hub di prodotti finanziari o entità equivalente.                                |
| ID hub prodotto MDM                    | ID del prodotto finanziario utilizzato dal settore finanziario o da un'azienda esterna per identificare un prodotto finanziario in un hub di prodotti finanziari MDM (Master Data Management) esterno. |
| Prezzo corrente                        | Prezzo del prodotto finanziario. Il prezzo può derivare da una origine esterna come il prezzo di mercato, o da un'origine interna come un listino prezzi.                                              |
| Origine prezzo                         | Origine delle informazioni sul prezzo del prodotto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.                                             |
| Ultimo aggiornamento prezzo corrente   | Data e ora dell'ultimo aggiornamento del prezzo del prodotto finanziario (dall'origine del prezzo).                                                                                                    |
| <b>Catalogo prodotti</b>               |                                                                                                                                                                                                        |
| URL prodotto                           | URL per la posizione del catalogo del prodotto finanziario. Si tratta in genere di un prodotto finanziario esterno e di un URL.                                                                        |
| Panoramica prodotto                    | Informazioni riepilogative o aggiuntive sul prodotto finanziario. Questo campo ha un limite di 16350 caratteri.                                                                                        |
| Catalogo prodotti                      | URL di un catalogo di prodotti finanziari che contiene questo prodotto finanziario. L'URL è in genere un URL di prodotto finanziario interno.                                                          |
| <b>Panoramica prodotto finanziario</b> |                                                                                                                                                                                                        |
| ID esterno                             | ID di origine esterna delle informazioni esterne sul titolare del prodotto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                  |
| Origine esterna                        | Origine delle informazioni esterne sul prodotto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.                                                |
| Ultimo aggiornamento esterno           | Data e ora dell'ultimo aggiornamento dei dati del prodotto finanziario (dall'origine esterna).                                                                                                         |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai prodotti finanziari.

- [Prodotti finanziari \(a pagina 720\)](#)
- [Gestione della home page Prodotti finanziari \(a pagina 722\)](#)

## [Gestione di prodotti finanziari \(a pagina 723\)](#)

### Transazioni finanziarie

Utilizzare le pagine relative alle transazioni finanziarie per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di transazione finanziaria per un conto finanziario specifico. Le *transazioni finanziarie* sono le singole transazioni di un conto finanziario per tutti i prodotti finanziari.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle transazioni finanziarie, è possibile che la scheda relativa alle transazioni finanziarie sia esclusa dalla configurazione.

I record delle transazioni finanziarie consentono di determinare i conti finanziari e le transazioni associate in relazione a tutti i prodotti finanziari. Queste informazioni forniscono una visione completa delle transazioni finanziarie organizzate per conto finanziario. I record transazione finanziaria possono essere utilizzati per tenere traccia di tutti i tipi di transazioni dei prodotti finanziari, come ad esempio acquisto, vendita, big ticket (soluzioni di importo elevato), riscatto, deposito, prelievo e qualsiasi altro strumento definito dall'utente all'interno dei prodotti finanziari.

Le transazioni finanziarie consentono alle istituzioni finanziarie di fornire informazioni di riepilogo sui conti finanziari dei clienti acquisite dalle proprie applicazioni per middle o back office. Queste informazioni forniscono viste basate su clienti o nuclei familiari. Quando si gestisce la relazione con il cliente, in Oracle CRM On Demand sono disponibili informazioni dettagliate sulle transazioni finanziarie, come ad esempio quantità, prezzi e date importanti (ad esempio, date di acquisto).

### Gestione della home page Transazione finanziaria

La home page Transazione finanziaria è il punto di partenza per la gestione delle transazioni finanziarie.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Transazioni finanziarie. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

#### Creazione di una transazione finanziaria

È possibile creare una nuova transazione finanziaria facendo clic sull'apposito pulsante nella sezione Transazioni finanziarie modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi delle transazioni finanziarie \(a pagina 727\)](#).

#### Gestione di elenchi di transazioni finanziarie

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard delle transazioni finanziarie.

| Elenco transazioni finanziarie                | Filtri                                                                        |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le transazioni finanziarie              | Tutte le transazioni finanziarie visibili, indipendentemente dal proprietario |
| Transazioni finanziarie modificate di recente | Tutte le transazioni finanziarie, ordinate in base alla data di modifica.     |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione di transazioni finanziarie modificate di recente

La sezione Transazioni finanziari modificate di recente mostra le transazioni finanziarie modificate più di recente, ordinate in base alla data di modifica.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Transazione finanziaria

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Transazioni finanziarie altre sezioni, in base a quanto impostato dall'amministratore.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere sezioni alla home page Transazioni finanziarie.

#### *Per aggiungere sezioni alla home page Transazioni finanziarie*

- 1 Nella home page Transazioni finanziarie, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Transazioni finanziarie, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione di transazioni finanziarie

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Campi delle transazioni finanziarie

Utilizzare la pagina di modifica della transazione finanziaria per aggiungere una transazione finanziaria o aggiornare i dettagli relativi a una transazione finanziaria esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una transazione finanziaria.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare le informazioni sulla transazione finanziaria nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo della transazione finanziaria</b>      |                                                                                                                                                                                                                                      |
| Conto finanziario                                 | Il conto finanziario al quale è associata la transazione finanziaria.                                                                                                                                                                |
| Prodotto finanziario                              | Il prodotto finanziario al quale è associata la transazione finanziaria.                                                                                                                                                             |
| Tipo di transazione                               | Il tipo di transazione finanziaria. Alcuni esempi sono: acquisto, vendita, big ticket (soluzioni di importo elevato), riscatto e così via.                                                                                           |
| Quantità                                          | Il numero di unità di prodotti finanziari per questa transazione finanziaria. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.                                                                                        |
| ID transazione                                    | L'ID della transazione finanziaria. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                                                    |
| Periodo transazione                               | Il periodo della transazione finanziaria. Alcuni esempi sono: big ticket (soluzioni di importo elevato) per data, mese, trimestre e così via.                                                                                        |
| Prezzo transazione                                | Il prezzo del prodotto finanziario per questa transazione finanziaria. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.                                                                                               |
| Data/ora transazione                              | La data e l'ora della transazione finanziaria. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.                                                                                                                       |
| Valore                                            | Il valore della transazione finanziaria, ovvero il prezzo moltiplicato per la quantità. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.                                                                              |
| <b>Integrazione della transazione finanziaria</b> |                                                                                                                                                                                                                                      |
| Origine transazione                               | L'origine utilizzata dall'istituto finanziario per identificare una transazione finanziaria nelle applicazioni per middle o back office.                                                                                             |
| ID integrazione                                   | Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sulla transazione finanziaria. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                        |
| ID esterno                                        | L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sulla transazione finanziaria. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                    |
| Origine esterna                                   | L'origine delle informazioni esterne sulla transazione finanziaria, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri. |
| Ultimo aggiornamento esterno                      | La data e l'ora in cui i dati relativi a questa transazione finanziaria sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).                                                                                             |

# 11 Assicurazione

---

Oracle CRM On Demand fornisce i tipi di record riportati di seguito per le informazioni sull'assicurazione.

- [Richieste \(a pagina 732\)](#). Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sulle richieste di assicurazione.
- [Coperture \(a pagina 738\)](#). Utilizzare queste pagine per gestire i limiti monetari e i rischi coperti da una polizza assicurativa.
- [Danni \(a pagina 742\)](#). Utilizzare queste pagine per gestire informazioni sul danno alla proprietà assicurata di un contatto.
- [Proprietà dell'assicurazione \(a pagina 745\)](#). Utilizzare queste pagine per gestire informazioni sulla proprietà assicurata.
- [Parti coinvolte \(a pagina 747\)](#). Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sui contatti coinvolti nelle richieste di assicurazione.
- [Polizze \(a pagina 750\)](#). Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sulle polizze di assicurazione.
- [Titolari polizze \(a pagina 755\)](#). Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sui titolari delle polizze di assicurazione.
- [Profilo broker \(a pagina 757\)](#). Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sui broker.

**Nota:** tutti i tipi di record descritti sono disponibili solo con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Gestione dell'assicurazione

Per gestire l'assicurazione, eseguire i processi riportati di seguito.

- [Processo di esecuzione della pianificazione del canale \(a pagina 729\)](#)
- [Processo di produzione delle richieste prima dichiarazione di sinistro \(a pagina 730\)](#)
- [Processo di assunzione e determinazione delle relazioni agente/broker \(a pagina 730\)](#)
- [Processo di gestione delle relazioni agente/broker \(a pagina 730\)](#)
- [Processo di pianificazione vendite e budget \(a pagina 730\)](#)
- [Processo di conversione dei lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM \(Producer Success Model\) \(vedere \[Processo di conversione dei lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM \\(Producer Success Model\\)\]\(#\) a pagina 731\)](#)
- [Processo di gestione delle richieste di servizio \(a pagina 731\)](#)
- 

**Nota:** alcuni di questi processi vengono eseguiti in Oracle CRM On Demand, mentre altri vengono eseguiti all'esterno di Oracle CRM On Demand.

### Processo di esecuzione della pianificazione del canale

La pianificazione del canale comprende lo sviluppo di una strategia e la pianificazione di attività eseguite da un responsabile canale per i canali di competenza.

Per eseguire una pianificazione del canale, effettuare i task riportati di seguito.

- 1 Creare un piano aziendale, vedere [Pianificazione aziendale \(a pagina 395\)](#).
- 2 Creare obiettivi per un piano aziendale, vedere [Obiettivi \(a pagina 404\)](#).
- 3 Gestire clienti piano, vedere Clienti piano (vedere [Account piano](#) a pagina 409).
- 4 Gestire contatti piano, vedere [Contatti piano \(a pagina 412\)](#).
- 5 Gestire opportunità piano, vedere [Opportunità piano \(a pagina 415\)](#).

## Processo di produzione delle richieste prima dichiarazione di sinistro

La prima dichiarazione di sinistro implica la produzione di report per le richieste clienti che includono informazioni sulla richiesta e sul richiedente. Questo report comprende la verifica della copertura fornita dall'agente del Call Center convalida le informazioni su polizza e copertura.

Per creare una richiesta prima dichiarazione di sinistro, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Convalidare le informazioni sulla polizza e sulla copertura fornite dal richiedente, vedere [Polizze \(a pagina 750\)](#).
- 2 Creare il record richieste, vedere [Richieste \(a pagina 732\)](#).
- 3 Immettere le informazioni sulla prima dichiarazione di sinistro, vedere [Richieste \(a pagina 732\)](#).

## Processo di assunzione e determinazione delle relazioni agente/broker

L'impostazione di relazioni agente/broker include la pianificazione e l'esecuzione di campagne di marketing mirate a potenziali agenti, nonché l'impostazione di nuovi agenti.

Per assumere nuovi agenti e impostare relazioni agente/broker, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Creare un record campagna, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi Campagna \(a pagina 255\)](#).
- 2 Associare agenti potenziali a una campagna, vedere [Individuazione dei contatti per le campagne \(a pagina 253\)](#).
- 3 Eseguire la campagna di marketing, vedere [Processo di gestione delle campagne \(a pagina 249\)](#).
- 4 Gestire le richieste degli agenti e approvare nuovi agenti.
- 5 Impostare i nuovi agenti approvati, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi Partner \(a pagina 452\)](#).

## Processo di gestione delle relazioni agente/broker

La gestione delle relazioni agente/broker implica la comunicazione con gli agenti e il monitoraggio delle relazioni agente/broker, l'aggiornamento delle informazioni sui dati demografici degli agenti, il monitoraggio delle credenziali, la gestione dei registri e così via.

Per gestire le relazioni agente/broker, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Aggiornare le informazioni su agenti e agenzie, vedere Aggiornamento dei dettagli dei record (vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) a pagina 118).
- 2 Monitorare le credenziali di agenti e agenzie, vedere Gestione di clienti partner (vedere [Gestione degli account partner](#) a pagina 450).
- 3 Gestire il piano aziendale, vedere [Gestione dei piani aziendali \(a pagina 401\)](#).
- 4 Monitorare le opportunità e le richieste di servizio da agenti e agenzie, vedere [Gestione delle opportunità \(a pagina 333\)](#) e [Gestione delle richieste di servizio \(a pagina 422\)](#).

## Processo di pianificazione vendite e budget

La pianificazione vendite assicurativa include la pianificazione delle vendite per l'anno, il trimestre o per un altro periodo. Include anche la gestione dei piani di vendita, ad esempio, la gestione di budget, previsioni e territori delle vendite.

Per pianificare vendite e budget, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Eseguire la pianificazione delle vendite per l'anno, il trimestre o un altro periodo, vedere [Pianificazione aziendale \(a pagina 395\)](#).
- 2 Gestire budget e preventivi di vendita, vedere [Previsioni \(a pagina 349\)](#).
- 3 Gestire le previsioni di vendita, vedere [Previsioni \(a pagina 349\)](#).
- 4 Gestire i territori, vedere [Gestione dei territori \(a pagina 1543\)](#).

## Processo di gestione delle richieste di servizio

La gestione delle richieste di servizio implica la gestione di ricerche generali e la risoluzione di singole richieste di servizio dall'inizio alla fine. Include inoltre la valutazione di problematiche di servizio e l'assegnazione di priorità alle richieste.

Per gestire le richieste di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Creare la richiesta di servizio, vedere [Richieste di servizio \(a pagina 420\)](#).
- 2 Assegnare o scalare una richiesta di servizio, vedere Assegnazione di richieste di servizio (vedere [Assegnazione delle richieste di servizio](#) a pagina 423) oppure Come scalare le richieste di servizio (vedere [Scalare le richieste di servizio](#) a pagina 425).
- 3 Gestire soluzioni per una richiesta di servizio, vedere [Aggiunta di soluzioni alle richieste di servizio \(a pagina 424\)](#).
- 4 Chiudere la richiesta di servizio risolta, vedere [Chiusura di richieste di servizio risolte \(a pagina 425\)](#).

## Processo di conversione dei lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM (Producer Success Model)

In Oracle CRM On Demand è possibile usare le regole del workflow per specificare l'esecuzione automatica di una o più azioni ogni volta che si verifica un evento specificato. Per implementare i processi aziendali è possibile configurare tutte le regole del workflow desiderate.

Il modello PSM (Producer Success Model) di Oracle CRM On Demand è una struttura che usa le regole del workflow per rendere automatica la creazione di attività e consente agli agenti assicurativi o ai consulenti finanziari di seguire i propri lead e di rimanere periodicamente in contatto con i clienti.

Nel modello PSM (Producer Success Model) vengono usati i termini riportati di seguito.

- **Produttore.** Un *produttore* è un agente assicurativo o un consulente finanziario.
- **Cliente fisso.** Un *cliente fisso* è un contatto con il quale l'azienda mantiene una relazione a lungo termine in modo da poter monitorare le modifiche di situazione e identificare le opportunità per la vendita incrociata di prodotti aggiuntivi al cliente fisso. In genere i clienti fissi chiedono inoltre suggerimenti sui prodotti che meglio si adattano a determinate esigenze.

Il modello PSM (Producer Success Model) usare le regole del workflow per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Creare un task per chiamare il lead il giorno lavorativo successivo ogni volta che viene creato un record del lead.
- Creare un task di follow-up quando un produttore aggiorna il valore nel campo Risultato chiamata della pagina dei dettagli del task dopo aver effettuato una chiamata a un lead o a un cliente fisso.

Di seguito sono riportati i tipi di chiamata ai lead o ai clienti fissi che i produttori possono effettuare.

- **Chiamate per referenze.** Le chiamate che i produttori devono effettuare per il follow-up dei lead.
- **Chiamate di compleanno.** Le chiamate effettuate dai produttori ai lead o ai clienti esistenti in occasione del compleanno.

- **Chiamate per controllo.** Le chiamate effettuate dai produttori ai lead o ai clienti quando sono trascorsi sei mesi dall'ultima chiamata del lead.

Un produttore può acquisire il risultato di queste chiamate nel campo Risultato chiamata della pagina dei dettagli del task. Per il campo Risultato chiamata sono disponibili i valori riportati di seguito.

- **Irraggiungibile.** Il lead è irraggiungibile.
- **In contatto.** Il lead o il contatto non desidera parlare al momento, ma desidera che il producer rimanga in contatto.
- **File chiuso.** Il lead non desidera parlare e non desidera essere contattato di nuovo.
- **Appuntamento.** Il lead o il cliente è pronto per un appuntamento.

A seconda del risultato delle chiamate, il workflow creerà task di follow-up diversi. Se ad esempio il risultato della chiamata è Irraggiungibile, il workflow crea un task per chiamare lo stesso lead o cliente il giorno successivo. Se invece il risultato della chiamata è In contatto, il workflow crea un task per chiamare il lead o il cliente sei mesi dopo a partire dalla data odierna oppure una settimana prima del compleanno, a seconda di quale delle due date è più vicina.

**NOTA:** il modello PSM (Producer Success Model) richiede la configurazione di regole e azioni di del workflow. Per informazioni dettagliate, vedere la documentazione di configurazione di Oracle On Demand Financial Services Edition.

Per convertire i lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM (Producer Success Model), eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Creare un nuovo record del lead per la referenza.  
Una regola del workflow crea un task in modo automatico per chiamare il lead il giorno lavorativo successivo.
- 2 Nella pagina Elenco attività, visualizzare l'elenco giornaliero delle chiamate per referenze e chiamare il lead. Vedere [Utilizzo degli elenchi attività \(a pagina 213\)](#).
- 3 Registrare le informazioni relative al risultato della chiamata nel campo Risultato chiamata.  
A seconda del risultato della chiamata, il workflow crea un task di follow-up.
- 4 Pianificare un appuntamento per incontrare il lead. Vedere [Pianificazione di appuntamenti con altri \(a pagina 230\)](#).
- 5 Incontrare il lead qualificato e raccogliere informazioni aggiuntive.
- 6 Aggiornare il lead a cliente potenziale selezionando Cliente potenziale dall'elenco di selezione Tipo di lead. Vedere [Campi lead \(a pagina 274\)](#).
- 7 Offrire prodotti che soddisfino le esigenze del cliente potenziale e creare un'opportunità se il cliente è interessato. Vedere [Utilizzo della Home page opportunità \(a pagina 331\)](#).
- 8 Effettuare l'intervista finale e vendere i prodotti.
- 9 Quando il cliente acquista il prodotto, aggiornare il contatto a cliente fisso selezionando Cliente fisso dall'elenco di selezione Tipo di contatto.
- 10 Nella pagina di dettaglio di Contatto, impostare il campo Frequenza della visita su 1-2 volte/anno. Per ulteriori informazioni sul workflow Crea task, vedere [Creazione di azioni del workflow: Crea task \(a pagina 1619\)](#).

## Richieste

Utilizzare le pagine relative ai sinistri per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di sinistro. I sinistri sono in genere i sinistri di un contatto o di un'azienda gestiti da una società d'assicurazioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei sinistri, è possibile che la scheda relativa ai sinistri sia esclusa dalla configurazione.



Una *richiesta* è una richiesta formale scritta presentata a una compagnia di assicurazioni per ottenere un rimborso per la perdita o il danneggiamento di un oggetto assicurato.

La cronologia dei sinistri di un cliente, incluso lo stato del sinistro corrente, consente al personale addetto alle vendite e all'assistenza di conoscere in modo più approfondito questo importante aspetto della relazione tra assicuratore e cliente. Gli assicuratori possono anche utilizzare la pagina relativa ai sinistri per registrare rapidamente informazioni importanti relative alla prima dichiarazione di sinistro e instradare in modo appropriato il sinistro al personale appropriato.

Il tipo di record dei sinistri supporta tutti i tipi di sinistri per la prima dichiarazione di sinistro, come ad esempio auto, proprietà, responsabilità generale e così via. Poiché una richiesta può avere richieste principali, sono supportati tutti i tipi di strutture e gerarchie di richieste: ad esempio le richieste possono essere strutturate in gruppi di richieste.

È possibile utilizzare la pagina relativa ai dettagli della richiesta per identificare e acquisire informazioni di profilo e dettagliate relative a una richiesta. La pagina relativa ai dettagli della richiesta consente inoltre di rivedere le richieste figlio di una richiesta e altre informazioni correlate, incluse quelle descritte di seguito.

- [Parti coinvolte \(a pagina 747\)](#)

- [Danni \(a pagina 742\)](#)

- Attività

Un'attività può essere correlata a un sinistro. È possibile visualizzare tutte le attività correlate a una richiesta nella pagina relativa ai dettagli della richiesta.

- Richieste di servizio

Una richiesta di servizio può essere correlata a un sinistro. È possibile visualizzare tutte le richieste di servizio correlate a una richiesta nella pagina relativa ai dettagli della richiesta.

## Gestione della home page Richiesta

La home page Richiesta è il punto di partenza per la gestione delle richieste. Questa pagina contiene vari sezioni e visualizza informazioni rilevanti per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Richiesta. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio *Personalizza home page*, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di una richiesta

È possibile creare una richiesta facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Richieste modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi richiesta \(a pagina 735\)](#).

### Gestione degli elenchi delle richieste

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per le richieste.

| Elenco richieste                | Filtri                                                                                 |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti le richieste              | Tutte le richieste visualizzabili, indipendentemente dal proprietario della richiesta. |
| Richieste modificate di recente | Tutte le richieste, ordinate in base alla data di modifica.                            |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### **Visualizzazione della sezione relativa alle richieste modificate di recente**

Nella sezione Richieste modificate di recente sono riportate le richieste modificate di recente, ordinate in base alla data di modifica. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come aggiungere sezioni alla home page delle richieste.

### **Aggiunta di sezioni alla home page delle richieste personali**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla home page delle richieste, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella home page delle richieste.

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page delle richieste***

- 1 Nella home page delle richieste, fare clic sul collegamento Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle richieste, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### **Informazioni correlate**

Per informazioni correlate al sinistro, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Campi richiesta \(a pagina 735\)](#)
- [Gestione delle richieste \(a pagina 734\)](#)

## **Gestione delle richieste**

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Come tenere traccia delle richieste principali \(a pagina 735\)](#)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record \(a pagina 50\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Informazioni correlate**

Per informazioni correlate al sinistro, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- Gestione della home page Richieste (vedere [Gestione della home page Richiesta](#) a pagina 733)
- [Campi richiesta \(a pagina 735\)](#)

## Come tenere traccia delle richieste principali

Per poter tenere traccia di un sinistro principale, occorre aggiungerlo al campo del sinistro principale nel record del sinistro secondario.

### Per tenere traccia di un sinistro principale

- 1 Selezionare la richiesta.  
Per informazioni sulla selezione di un sinistro, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina relativa ai dettagli del sinistro, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica del sinistro, selezionare il campo del sinistro principale e un sinistro.

## Campi richiesta

La pagina di modifica delle richieste consente di aggiungere un sinistro o di aggiornare i dettagli relativi a una richiesta esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di una richiesta.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare una richiesta nella pagina dell'elenco delle richieste e nella pagina dei dettagli sulla richiesta. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                    | Descrizione                                                                                                                                            |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo richiesta</b> |                                                                                                                                                        |
| N. richiesta             | Identificativo della richiesta.                                                                                                                        |
| Settore                  | Il settore assicurativo, ad esempio auto, sulla proprietà, responsabilità generale, indennizzo lavoratori o vita.                                      |
| Codice sinistro          | Codice per uno specifico sinistro, ad esempio, le compagnie di assicurazione possono assegnare 100 per un incidente auto, 200 per un furto e così via. |
| Tipo sinistro            | Tipo di sinistro, correlato al codice del sinistro. Esempi di tipi di sinistro sono: incidente auto, furto e così via.                                 |
| Data report              | La data in cui la persona assicurata ha riportato il sinistro relativo all'incidente.                                                                  |
| Data e ora sinistro      | Data dell'incidente o del sinistro.                                                                                                                    |
| Valuta                   | La valuta per la richiesta.                                                                                                                            |
| Data di chiusura         | Data in cui il sinistro è stato chiuso.                                                                                                                |

| Campo                                                         | Descrizione                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N. evento                                                     | Numero che identifica un evento. Le compagnie di assicurazione in genere assegnano delle categorie agli eventi catastrofici. Alcuni esempi di numeri di eventi sono: 1002 per l'uragano Ike, 1003 per l'uragano Andrew e così via. |
| Stato                                                         | Stato del sinistro, ad esempio report sinistro, aperto o rivisto e chiuso.                                                                                                                                                         |
| <b>Dettagli richiesta</b>                                     |                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tipo di sinistro                                              | Tipo di sinistro, ad esempio incendio, furto, lesioni, vento, inondazione, grandine o altro.                                                                                                                                       |
| Categoria sinistro                                            | Categoria di sinistro utilizzata dalla maggior parte delle compagnie di assicurazione per categorizzare il sinistro. Alcuni esempi sono: A. abitazione; B. altre strutture; C. proprietà personale; D. perdita dell'uso.           |
| Ubicazione sinistro                                           | Ubicazione del sinistro, ad esempio garage parcheggio, centro commerciale e così via.                                                                                                                                              |
| Importo sinistro                                              | Importo del sinistro subito dal cliente. Se il totale di un determinato sinistro supera l'importo della passività, il cliente potrebbe dover pagare il resto.                                                                      |
| Origine passività                                             | Origine della passività che ha causato il sinistro. Alcuni esempi sono: dipendente ferito, proprietà dipendente danneggiata, privato ferito, proprietà privato danneggiata, caduta o investimento con auto.                        |
| Importo passività                                             | Importo che deve essere pagato in caso di sinistro.                                                                                                                                                                                |
| Relazione con assicurato                                      | Relazione del ferito con l'assicurato. Alcuni esempi sono: dipendente, supervisore o collega.                                                                                                                                      |
| Luogo della lesione                                           | Luogo in cui è avvenuto il ferimento.                                                                                                                                                                                              |
| Data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del ferimento | La data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del ferimento di un dipendente.                                                                                                                                                 |
| Data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del sinistro  | La data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del sinistro di un dipendente.                                                                                                                                                  |
| N. di persone ferite                                          | Numero di persone ferite nell'incidente. Alcune di queste persone potrebbero essere dipendenti e altre no.                                                                                                                         |
| N. di dipendenti feriti                                       | Numero di dipendenti feriti nell'incidente.                                                                                                                                                                                        |

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Parte del corpo ferita             | La parte del corpo ferita, ad esempio mano, gamba, collo e così via.                                                                                                       |
| Tipo di lesione                    | Tipo di ferita, ad esempio scottatura, frattura, slogatura, stress ripetitivo.                                                                                             |
| Codice lesione medica              | Codice per un particolare tipo di lesione, ad esempio IDC-9, IDC-10.                                                                                                       |
| Abilità al lavoro                  | Indica se il dipendente è ancora in grado di lavorare a causa di questa lesione.                                                                                           |
| Classe di dipendente               | Classe del dipendente, ad esempio segretaria, responsabile e così via.                                                                                                     |
| Ferito durante l'orario lavorativo | Indica se la lesione è stata subita durante l'orario lavorativo o meno.                                                                                                    |
| Nome ospedale                      | Nome dell'ospedale in cui la lesione è stata curata.                                                                                                                       |
| Ora del decesso                    | Ora del decesso della persona ferita.                                                                                                                                      |
| N. report medico legale/polizia    | Numero del report della polizia o del medico legale relativo alla richiesta di compenso di un lavoratore.                                                                  |
| <b>Integrazione richiesta</b>      |                                                                                                                                                                            |
| ID sistema esterno                 | Riporta l'ID di origine esterna delle informazioni esterne sul sinistro. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                     |
| Origine esterna                    | Origine delle informazioni esterne sul sinistro, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.                                |
| Ultimo aggiornamento esterno       | Data e ora dell'ultimo aggiornamento esterno dei dati del sinistro. Data e ora in cui i dati della polizza sono stati aggiornati per l'ultima volta dall'origine esterna.. |
| <b>Polizza richiesta</b>           |                                                                                                                                                                            |
| Polizza                            | Polizza di assicurazione collegata al sinistro.                                                                                                                            |
| Segnalazione di                    | Indicazione della persona che ha segnalato l'incidente. Alcuni esempi sono: nome assicurato, conducente del veicolo assicurato o agente.                                   |
| Informazioni contatto reporter     | Informazioni di contatto della persona che ha segnalato l'incidente.                                                                                                       |
| Condizioni                         | Condizioni in cui è avvenuto l'incidente, vale a dire condizioni meteorologiche, ad esempio, <i>pioveva</i> .                                                              |
| Responsabile                       | Identifica il responsabile. Alcuni esempi sono: conducente assicurato e altro conducente.                                                                                  |

| Campo                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Caserna polizia/Vigili del fuoco | Commissariato o stazione dei vigili del fuoco in cui è stato stilato il report.                                                                                                                                                                                                                                                |
| N. report                        | Numero del report relativo all'incidente.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Commenti                         | Descrizione dettagliata del sinistro.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Descrizione sinistro             | Descrizione del sinistro, ad esempio auto tamponata da un camion.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Account aziendale                | Cliente aziendale collegato al sinistro.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Indirizzo                        | Indirizzo del sinistro. L'indirizzo può essere diverso da qualsiasi altro indirizzo presente in Oracle CRM On Demand e non è relativo all'indirizzo di un contatto, di un'azienda o di una proprietà. Questo indirizzo è obbligatorio ed è rilevante e appropriato solo per il record del sinistro.                            |
| Città                            | Città in cui è avvenuto il sinistro. La città può essere diversa da qualsiasi altra città presente in Oracle CRM On Demand e può non essere correlata al record della città di un contatto, di un'azienda o di una proprietà. Il nome della città è obbligatorio ed è rilevante e appropriato solo per il record del sinistro. |
| Stato                            | Lo stato (in giurisdizioni come gli Stati Uniti che utilizzano gli stati) o provincia (in giurisdizioni come il Canada che utilizza le province) in cui è avvenuto il sinistro. Ad esempio, CA per California o ON per Ontario.                                                                                                |
| CAP/Codice postale               | Codice postale dell'ubicazione dell'incidente.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### Informazioni correlate

Per informazioni correlate al sinistro, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- Gestione della home page Richieste (vedere [Gestione della home page Richiesta](#) a pagina 733)
- [Gestione delle richieste \(a pagina 734\)](#)

## Coperture

Utilizzare le pagine relative alle coperture per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di copertura assicurativa. Le coperture indicano in genere i limiti monetari e i rischi coperti in una polizza assicurativa per un contatto.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle coperture, è possibile che la scheda relativa alle coperture sia esclusa dalla configurazione.

*Copertura* è il limite monetario e il rischio coperto in una polizza assicurativa. Per tenere traccia delle coperture per le polizze, occorre aggiungerle come coperture alla polizza. La copertura può essere utilizzata per tenere traccia di tutti i tipi di copertura, ad esempio incidenti, danni fisici, incendio e così via. È possibile utilizzare le pagine relative alle coperture per identificare le coperture e creare il relativo profilo acquisendo informazioni appropriate, come ad esempio il tipo di copertura, il limite per ognuna di esse, il limite totale, i valori detraibili e così via.

## Gestione della home page Copertura

La home page Copertura è il punto di partenza per la gestione dei record copertura.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page delle coperture. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un record copertura

È possibile creare un record copertura facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Coperture modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi Copertura \(a pagina 740\)](#).

### Gestione degli elenchi di coperture

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard delle coperture.

| Elenco coperture                | Filtri                                                                                                     |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le coperture              | Tutte le coperture visualizzabili, indipendentemente dal proprietario della copertura.                     |
| Coperture modificate di recente | Tutte le coperture con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinate in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione delle coperture modificate di recente

La sezione Coperture modificate di recente mostra le coperture visualizzate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Copertura

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Copertura, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Copertura.

### Per aggiungere sezioni alla home page delle coperture

- 1 Nella home page delle coperture, fare clic sul collegamento Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle coperture, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative alle coperture.

- [Campi coperture](#) (vedere [Campi copertura](#) a pagina 740)
- [Gestione delle coperture](#) (a pagina 740)

## Gestione delle coperture

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 118)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 121)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 50).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative alle coperture.

- [Gestione della home page Copertura](#) (a pagina 739)
- [Campi coperture](#) (vedere [Campi copertura](#) a pagina 740)

## Campi copertura

Utilizzare la pagina di modifica della copertura per aggiungere un record copertura o aggiornare i dettagli relativi a un record copertura esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un record copertura.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare un record copertura nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 118).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                    | Descrizione                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo copertura</b> |                                                                                                                                                                                                  |
| Nome copertura           | Il nome univoco della copertura.                                                                                                                                                                 |
| Polizza                  | La polizza collegata a questa copertura.                                                                                                                                                         |
| Copertura                | Il tipo di copertura che il cliente ha acquistato nella polizza per coprire la proprie responsabilità. Alcuni esempi di copertura sono: collisione, complessiva, lesioni fisiche, spese mediche. |



| Campo                         | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato copertura               | Lo stato della copertura, ad esempio In attesa, Aperto e Chiuso.                                                                                                                                                                                                  |
| Valuta                        | La valuta della copertura.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Proprietà assicurata          | La proprietà assicurata collegata al record copertura.                                                                                                                                                                                                            |
| Limite individuale            | Il limite per una singola copertura. Ad esempio, l'importo massimo che può essere pagato per una copertura collisione potrebbe essere \$100.000.                                                                                                                  |
| Limite totale                 | Il limite totale che è possibile pagare. Ad esempio, se l'assicurato è coinvolto in una collisione tra due automobili, il limite totale che potrebbe essere pagato in base alla copertura collisione per entrambe le automobili potrebbe essere pari a \$300.000. |
| Prodotto copertura            | Il prodotto assicurativo associato a questa copertura.                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Dettaglio copertura</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Detraibile                    | L'importo che il cliente deve pagare prima del pagamento della società d'assicurazioni. In alcune nazioni, come ad esempio in Italia, il termine <i>detraibile</i> è sinonimo di <i>franchigia</i> .                                                              |
| Inizio                        | La data in cui ha inizio la validità della copertura.                                                                                                                                                                                                             |
| Fine                          | La data di fine della copertura.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Importo assicurato            | L'importo assicurato.                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Integrazione copertura</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ID sistema esterno            | Tiene traccia dell'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sulla copertura. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                              |
| Origine esterna               | Origine delle informazioni esterne sulla polizza, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.                                                                                                                      |
| ID integrazione               | Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sul record copertura. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                              |
| Ultimo aggiornamento esterno  | La data e l'ora in cui i dati relativi a questa polizza sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).                                                                                                                                          |

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative alle coperture.

- [Gestione della home page Copertura \(a pagina 739\)](#)
- [Gestione delle coperture \(a pagina 740\)](#)

## Danni

Le pagine Danno consentono di identificare e acquisire informazioni sui dati, ad esempio la descrizione e l'importo del danno. Per *danno* si intende un danno a una proprietà che determina una perdita di valore. Viene utilizzato nelle richieste di risarcimento assicurative per tenere traccia dei danni alla proprietà coperti in una polizza.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei danni, è possibile che la scheda relativa ai danni sia esclusa dalla configurazione.

### Gestione della home page Danno

La home page dei danni è il punto di partenza per la gestione dei danni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page dei danni. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

#### Creazione di un record danno

È possibile creare un record danno facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Danni modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e Campi Danno (vedere [Campi danni](#) a pagina 743).

#### Gestione degli elenchi di danni

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei danni.

| Elenco danni                | Filtri                                                                      |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i danni               | Tutti i danni visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del danno. |
| Danni modificati di recente | Tutti i danni, ordinati in base alla data di modifica.                      |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

#### Visualizzazione dei danni modificati di recente

La sezione Danni modificati di recente mostra i record danno modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

#### Aggiunta di sezioni alla home page Danno

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Danno, a seconda degli elementi resi disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Danno.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come aggiungere sezioni alla home page dei danni.

### ***Per aggiungere sezioni alla home page dei danni***

- 1 Nella home page dei danni, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page dei danni, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai danni.

- [Campi danni \(a pagina 743\)](#)
- [Gestione dei danni \(a pagina 743\)](#)

## **Gestione dei danni**

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai danni.

- [Gestione della home page Danno \(a pagina 742\)](#)
- [Campi danni \(a pagina 743\)](#)

## **Campi danni**

Utilizzare la pagina di modifica dei danni per aggiungere un record di danni o aggiornare i dettagli relativi a un record di danni esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un record di danni.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare i record di danni nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo danno</b>              |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Richiesta                         | La richiesta collegata al record di danni.                                                                                                                                                                                                          |
| Proprietà assicurazione           | La proprietà assicurata collegata al record di danni.                                                                                                                                                                                               |
| Nome danno                        | Il nome univoco del danno. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                                                                            |
| Descrizione proprietà danneggiata | La descrizione della proprietà danneggiata, ad esempio un'automobile BMW. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.                                                                                                                            |
| Descrizione danno                 | La descrizione del danno, ad esempio <i>il fanale anteriore destro è danneggiato</i> . Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.                                                                                                               |
| Valuta                            | La valuta per il danno.                                                                                                                                                                                                                             |
| N. proprietà                      | Il numero della proprietà, ad esempio proprietà 1, proprietà 2 e così via. Ad esempio, se una polizza è valida per tre automobili, è possibile assegnare alle automobili la numerazione seguente: 1 Toyota Corolla, 2 Mazda Miata e 3 Hyundai Pony. |
| Tipo di proprietà danneggiata     | Il tipo di proprietà, come ad esempio motociclo, autoroulotte, autovettura privata, abitazione e così via.                                                                                                                                          |
| Importo stimato                   | Una stima dell'importo del danno sulla proprietà assicurata.                                                                                                                                                                                        |
| <b>Integrazione danno</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ID sistema esterno                | Tiene traccia dell'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul record danno. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                               |
| Origine esterna                   | Origine delle informazioni esterne sulla polizza, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.                                                                                                        |
| ID integrazione                   | Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sul record di danni. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                 |
| Ultimo aggiornamento esterno      | La data e l'ora in cui i dati relativi a questa polizza sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).                                                                                                                            |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai danni.

- [Gestione della home page Danno \(a pagina 742\)](#)
- [Gestione dei danni \(a pagina 743\)](#)

## Proprietà dell'assicurazione

Utilizzare le pagine relative alle proprietà dell'assicurazione per creare, aggiornare e tenere traccia dei clienti collegati alle proprietà dell'assicurazione. Un record delle proprietà dell'assicurazione consente di raggruppare i contatti e di riepilogare le informazioni correlate dei contatti collegati alla proprietà dell'assicurazione.

Una *proprietà dell'assicurazione* è un bene materiale per il quale un contatto o il proprietario di un'azienda ha titolo legale. Il proprietario acquista la polizza assicurativa per proteggere la proprietà fisica contro il furto, l'incendio e altri pericoli. Questo termine (proprietà dell'assicurazione) viene utilizzato anche in un sinistro. Il proprietario può specificare quale proprietà dell'assicurazione viene danneggiata in un incidente. È possibile utilizzare un record delle proprietà dell'assicurazione per tenere traccia di tutti i tipi di proprietà assicurata, come ad esempio un'automobile, una barca, un gioiello, una casa e così via.

È possibile utilizzare le pagine relative alla proprietà dell'assicurazione per identificare una proprietà dell'assicurazione e creare il relativo profilo acquisendo informazioni quali la marca, il modello, l'anno di costruzione, il numero di licenza e così via. È inoltre possibile utilizzare queste pagine per esaminare altre informazioni correlate. Per ulteriori informazioni, vedere [Coperture \(a pagina 738\)](#) e [Danni \(a pagina 742\)](#).

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle proprietà dell'assicurazione, è possibile che la scheda relativa alle proprietà dell'assicurazione sia esclusa dalla configurazione.

## Gestione della home page Proprietà assicurazione

La home page Proprietà assicurazione è il punto di partenza per la gestione dei record proprietà assicurazione.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page delle proprietà dell'assicurazione. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un record proprietà assicurazione

È possibile creare un record proprietà assicurazione facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Proprietà assicurazione modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi Proprietà assicurazione \(vedere Campi proprietà dell'assicurazione a pagina 746\)](#).

### Gestione degli elenchi di proprietà assicurazione

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard disponibili per le proprietà assicurazione.

| Elenco proprietà dell'assicurazione                | Filtri                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le proprietà dell'assicurazione              | Tutte le proprietà dell'assicurazione visualizzabili.                                                                         |
| Proprietà dell'assicurazione modificate di recente | Tutte le proprietà dell'assicurazione con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinate in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard

compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### **Visualizzazione della sezione Proprietà assicurazione modificate di recente**

La sezione Proprietà assicurazione modificate di recente mostra le proprietà assicurazione visualizzate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su [Mostra elenco completo](#).

### **Aggiunta di sezioni alla home page Proprietà assicurazione**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Proprietà assicurazione, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Proprietà assicurazione.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Proprietà assicurazione.

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page Proprietà assicurazione***

- 1 Nella home page delle proprietà dell'assicurazione, fare clic su [Modifica layout](#).
- 2 Nella pagina del layout della home page delle proprietà dell'assicurazione, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su [Salva](#).

## **Gestione delle proprietà dell'assicurazione**

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## **Campi proprietà dell'assicurazione**

Utilizzare la pagina di modifica delle proprietà dell'assicurazione per aggiungere un record di proprietà dell'assicurazione o aggiornare i dettagli di una proprietà dell'assicurazione esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi per una proprietà dell'assicurazione.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare una proprietà dell'assicurazione nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                         | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo proprietà</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Polizza                       | La polizza collegata alla proprietà dell'assicurazione.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Sequenza                      | Il numero di sequenza per la proprietà dell'assicurazione. Ad esempio, nel caso di una polizza valida per tre automobili, si potrebbe associare il numero di sequenza 1 alla Toyota Corolla, il numero di sequenza 2 alla Mazda Miata e il numero di sequenza 3 a un'automobile Hyundai. |
| Tipo                          | Il tipo della proprietà dell'assicurazione, ad esempio un motociclo, un'autoroulotte, un'autovettura privata, un'abitazione familiare e così via.                                                                                                                                        |
| Descrizione                   | Una descrizione dettagliata della proprietà dell'assicurazione. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                           |
| Importo                       | L'importo assicurato per la proprietà dell'assicurazione.                                                                                                                                                                                                                                |
| Valuta                        | La valuta per la proprietà dell'assicurazione.                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Integrazione proprietà</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ID esterno                    | Tiene traccia dell'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul sinistro. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                                                        |
| Origine esterna               | L'origine delle informazioni esterne sulla proprietà dell'assicurazione, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via.                                                                                                              |
| ID integrazione               | Tiene traccia dell'ID di integrazione del sistema esterno. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                                                                                                 |

## Parti coinvolte

Utilizzare le pagine relative alle parti coinvolte per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di parte coinvolta. La parte coinvolta tiene traccia della relazione tra i contatti e i sinistri.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle parti coinvolte, è possibile che la scheda Parti coinvolte sia esclusa dalla configurazione.

Una *parte coinvolta* è in genere un contatto coinvolto in una richiesta di risarcimento assicurativa. Ogni contatto potrebbe avere un ruolo in una richiesta. È possibile utilizzare la pagina Parte coinvolta per identificare una parte coinvolta e creare il relativo profilo. Il richiedente, l'automobilista assicurato e l'avvocato costituiscono alcuni esempi del ruolo dei contatti in una richiesta. È possibile utilizzare la pagina Parte coinvolta per identificare una parte coinvolta e creare il relativo profilo.

## Gestione della home page Parte coinvolta

La home page Parte coinvolta è il punto di partenza per la gestione delle parti coinvolte.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page delle parti coinvolte. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un record parte coinvolta

È possibile creare un record parte coinvolta facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Parti coinvolte modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi Parte coinvolta \(a pagina 749\)](#).

### Gestione degli elenchi delle parti coinvolte

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard.

| Elenco parti coinvolte                | Filtri                                                                                                           |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le parti coinvolte              | Tutte le parti coinvolte visibili, indipendentemente dal proprietario della parte coinvolta.                     |
| Parti coinvolte modificate di recente | Tutte le parti coinvolte con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinate in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione delle parti coinvolte modificate di recente

La sezione Parti coinvolte modificate di recente mostra le parti coinvolte modificate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Parte coinvolta

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Parte coinvolta, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Parte coinvolta.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come aggiungere sezioni alla home page delle parti coinvolte.

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page delle parti coinvolte***

- 1 Nella home page delle parti coinvolte, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle parti coinvolte, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### Gestione delle parti coinvolte

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.



- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Campi parte coinvolta

Utilizzare la pagina di modifica della parte coinvolta per aggiungere una parte coinvolta o aggiornare i dettagli di una parte coinvolta esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una parte coinvolta.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare una parte coinvolta nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi della parte coinvolta.

| Campo                            | Descrizione                                                                                                                                     |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo parte coinvolta</b>   |                                                                                                                                                 |
| Richiesta                        | La richiesta collegata a questa parte coinvolta.                                                                                                |
| Contatto                         | Il nome del contatto per il sinistro.                                                                                                           |
| Nome parte coinvolta             | Il nome univoco della parte coinvolta.                                                                                                          |
| Ruolo                            | Il ruolo del contatto nei sinistri. Alcuni esempi sono: controparte, richiedente, testimone, avvocato e coniuge assicurato.                     |
| Valuta                           | La valuta per la parte coinvolta.                                                                                                               |
| Ruolo nell'incidente             | Il ruolo della parte coinvolta nell'incidente. Alcuni esempi sono: conducente, passeggero e pedone.                                             |
| Ubicazione                       | L'ubicazione del richiedente quando si è verificato l'incidente. Alcuni esempi sono: nel veicolo coinvolto, nel veicolo non coinvolto e pedone. |
| <b>Dettaglio parte coinvolta</b> |                                                                                                                                                 |

| Campo                               | Descrizione                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riepilogo lesioni                   | Il riepilogo delle lesioni della parte coinvolta. Questo campo può avere una lunghezza massima di 250 caratteri.                                               |
| Descrizione lesione                 | La descrizione dettagliata delle lesioni della parte coinvolta. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.                                                 |
| <b>Integrazione parte coinvolta</b> |                                                                                                                                                                |
| ID sistema esterno                  | Tiene traccia dell'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sulla parte coinvolta. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.     |
| Origine esterna                     | L'origine delle informazioni esterne sulla parte coinvolta, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via. |
| ID integrazione                     | Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sulla parte coinvolta.                                                                        |
| Ultimo aggiornamento esterno        | La data e l'ora in cui i dati relativi a questa parte coinvolta sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).                               |

## Polizze

Utilizzare le pagine relative alle polizze per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di polizza assicurativa. Le polizze in genere sono le polizze di un contatto o di un'azienda gestite da una società d'assicurazioni, ma possono anche indicare tutte le polizze di un contatto o di un'azienda, incluse quelle presso altre società d'assicurazioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle polizze, è possibile che la scheda Polizza venga esclusa dalla impostazione.

Una *polizza* è un contratto scritto tra l'assicuratore e il titolare della polizza, in cui l'assicuratore si impegna a fornire i benefici assicurativi al verificarsi dell'evento assicurato e il titolare della polizza si impegna a pagare il premio. Le polizze forniscono agli assicuratori una struttura per gestire sia le relazioni con i contatti che con le aziende.

Il tipo di record polizza consente agli assicuratori di passare da relazioni basate sulle polizze a relazioni basate su clienti e nuclei familiari mediante l'accesso a informazioni sulle polizze di livello elevato. Le informazioni sulle polizze, come ad esempio il tipo, lo stato e la data di validità in Oracle CRM On Demand, supportano gli impegni delle relazioni basate su clienti e nuclei familiari, quali attività, richieste e calendario. È possibile utilizzare il tipo di record polizza per tenere traccia di tutti i tipi di polizze, ad esempio auto, proprietà, responsabilità generale e altri tipi di polizze. Poiché una polizza può disporre di polizze principali, sono supportati tutti i tipi di strutture e gerarchie di polizze. Queste gerarchie di polizze supportano il raggruppamento delle polizze in gruppi di polizze, offrendo la flessibilità per abilitare qualsiasi struttura di polizza richiesta.

## Informazioni di profilo e correlate sulle polizze

È possibile utilizzare le pagine relative alle polizze per identificare e acquisire informazioni dettagliate e di profilo su una polizza. È inoltre possibile utilizzare queste pagine per esaminare le polizze secondarie di una polizza e altre informazioni correlate, incluse quelle descritte di seguito.

- [Titolari polizze \(a pagina 755\)](#)
- [Richieste \(a pagina 732\)](#)
- [Proprietà dell'assicurazione \(a pagina 745\)](#)
- [Coperture \(a pagina 738\)](#)
- **Attività.** Un'attività può essere correlata a una polizza. Nella home page Polizza è possibile visualizzare le attività correlate a una polizza. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione della home page Polizza \(a pagina 751\)](#).
- **Richieste di servizio.** Una richiesta di servizio può essere correlata a una polizza. Nella home page delle polizze è possibile visualizzare le richieste di servizio correlate a una polizza. Per ulteriori informazioni sulle richieste di servizio, vedere [Richieste di servizio \(a pagina 420\)](#).

## Gestione della home page Polizza

La home page Polizza è il punto di partenza per la gestione delle polizze.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Polizza. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di una polizza

È possibile creare una polizza facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Polizza modificata di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi Polizza \(a pagina 752\)](#).

### Gestione degli elenchi di polizze

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard di polizze.

| Elenco polizze                | Filtri                                                                                                     |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutte le polizze              | Tutte le polizze visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del record.                            |
| Polizze modificate di recente | Tutte le polizze nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinate per data di modifica. |
| Le mie polizze                | Le polizze nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.                                      |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione delle polizze modificate di recente

La sezione Polizze modificate di recente mostra le polizze modificate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su [Mostra elenco completo](#).

### **Aggiunta di sezioni alla home page Polizza**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Polizza altre sezioni, a seconda di quali sezioni sono state rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Polizza.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Polizza.

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page delle polizze***

- 1 Nella home page delle polizze, fare clic su [Modifica layout](#).
- 2 Nella pagina del layout della home page delle polizze, fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su [Salva](#).

### **Gestione delle polizze**

Per gestire le polizze, eseguire il task riportato di seguito: [Come tenere traccia delle polizze principali \(a pagina 752\)](#).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Utilizzo degli allegati \(a pagina 167\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Come tenere traccia delle polizze principali**

Per poter tenere traccia della polizza principale di una polizza, occorre aggiungerla al campo della polizza principale nella polizza secondaria.

#### ***Per tenere traccia di una polizza principale***

- 1 Selezionare una polizza.  
Per informazioni sulla selezione di una polizza, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina relativa ai dettagli della polizza, fare clic su [Modifica](#).
- 3 Nella pagina di modifica della polizza, selezionare il campo della polizza principale e una polizza.

### **Campi polizza**

La pagina di modifica delle polizze consente di aggiungere una polizza o di aggiornare i dettagli relativi a una polizza esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di una polizza.

È possibile modificare un record polizza anche nella pagina Elenco polizze e nella pagina Dettagli polizza. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**SUGGERIMENTO:** è possibile indicare le gerarchie delle polizze, in cui una polizza dipende da un'altra polizza, selezionando una polizza principale in un record polizza. Per informazioni sul controllo delle polizze principali, vedere [Come tenere traccia delle polizze principali \(a pagina 752\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite ulteriori informazioni su alcuni campi delle polizze.

| Campo                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo polizza</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| N. polizza             | Il numero di polizza generato in genere dal sistema di polizze.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tipo polizza           | Il tipo di polizza, ad esempio auto, sulla proprietà, responsabilità generale, indennizzo lavoratori o vita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Stato                  | Lo stato della polizza, ad esempio nuove attività, in vigore, in sospeso, terminate, rinnovo o preventivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Stato secondario       | Lo stato secondario della polizza, ad esempio non inviata, revisione broker, annullata o scaduta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Valuta                 | La valuta per la polizza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Data validità          | La data a partire dalla quale la polizza è valida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Data di scadenza       | La data di scadenza della polizza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Data annullamento      | La data di annullamento della polizza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Provincia tariffa      | Tariffa applicabile a una polizza in una specifica provincia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Piano tariffa          | Piano tariffa per la polizza. Ogni compagnia assicurativa può avere livelli di tariffe diversi per una polizza. Alcuni valori di esempio sono: 01, 02, 03 e così via.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Proprietario           | Il proprietario del record della polizza.<br><br>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a> . |

| Campo                        | Descrizione                                                                                                                                  |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Integrazione polizza</b>  |                                                                                                                                              |
| ID sistema esterno           | Riporta l'ID di origine esterna delle informazioni esterne sulla polizza. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.      |
| Origine esterna              | Origine delle informazioni esterne sulla polizza, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via. |
| ID integrazione              | Riporta l'ID di integrazione delle informazioni esterne sulla polizza. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.         |
| Ultimo aggiornamento esterno | Data e ora dell'ultimo aggiornamento dei dati della polizza dall'origine esterna.                                                            |
| <b>Agente polizza</b>        |                                                                                                                                              |
| Agenzia principale           | Agenzia primaria che ha emesso la polizza.                                                                                                   |
| Agente principale            | Agente primario che gestisce la polizza.                                                                                                     |
| Origine referenze            | Origine delle referenze, ad esempio Internet, posta ordinaria, pubblicità su rivista e rinvio cliente.                                       |
| Codice produttore            | Codice del produttore che ha portato la polizza all'assicuratore.                                                                            |
| Importo nominale             | L'importo dichiarato sulla polizza assicurativa da pagare in seguito alla morte o alla maturazione.                                          |
| Premio totale                | Premio totale della polizza.                                                                                                                 |
| Stato fatturazione           | Stato di fatturazione della polizza, ad esempio fatturato, periodo futuro o pagato.                                                          |
| Data di scadenza fattura     | La data di scadenza della fattura della polizza.                                                                                             |
| Termine                      | Periodo della polizza, ad esempio 1 anno, 2 anni e così via.                                                                                 |
| Metodo di pagamento polizza  | Il metodo utilizzato dal cliente per pagare la polizza, ad esempio contanti, addebito, assegno o bonifico.                                   |

## Titolari polizze

Utilizzare le pagine relative ai titolari delle polizze per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di titolare di polizza. Un *titolare di polizza* è in genere il contatto proprietario della polizza gestita dalla società d'assicurazioni.

Un record di titolari di polizze viene utilizzato per tenere traccia della relazione tra i contatti e le polizze. Contiene tutti i tipi di ruoli che il contatto può avere in una polizza. Ad esempio assicurato, conducente principale, beneficiario e così via. È possibile creare altri ruoli in base alle esigenze. Per informazioni sull'impostazione dei campi e dei relativi valori, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#).

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei titolari delle polizze, è possibile che la scheda relativa ai titolari delle polizze sia esclusa dalla configurazione.

### Gestione della home page Titolare polizza

La home page Titolari polizze è il punto di partenza per la gestione dei titolari polizze.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Titolari polizze. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

#### Creazione di un titolare polizza

È possibile creare un titolare polizza facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Titolari polizza modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e Campi Titolare polizza (vedere [Campi dei titolari polizze](#) a pagina 756).

#### Gestione degli elenchi di titolari delle polizze

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei titolari delle polizze.

| Elenco titolari polizze                | Filtri                                                                   |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i titolari polizze               | Tutti i titolari di polizze visibili, indipendentemente dal proprietario |
| Titolari polizze modificati di recente | Tutti i titolari di polizze, ordinati in base alla data di modifica.     |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

#### Visualizzazione dei titolari polizza modificati di recente

La sezione Titolari polizza modificati di recente mostra i titolari delle polizze modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## **Aggiunta di sezioni alla home page Titolare polizza**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Titolare polizza altre sezioni, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Titolare polizza.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere sezioni alla home page Titolari polizze.

### ***Per aggiungere sezioni alla home page Titolari polizze***

- 1 Nella home page Titolari polizze, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Titolare polizza, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei titolari di polizze \(a pagina 756\)](#)
- [Campi dei titolari polizze \(a pagina 756\)](#)

## **Gestione dei titolari di polizze**

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione della home page Titolare polizza \(a pagina 755\)](#)
- [Campi dei titolari polizze \(a pagina 756\)](#)

## **Campi dei titolari polizze**

Utilizzare la pagina di modifica del titolare polizza per aggiungere un titolare polizza o aggiornare i dettagli di un titolare polizza esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un titolare polizza.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare le informazioni sul titolare polizza nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.



Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profilo titolare polizza</b>      |                                                                                                                                                                                                                                 |
| Polizza                              | La polizza collegata a questo titolare della polizza.                                                                                                                                                                           |
| Titolare contatto                    | Il nome del contatto per la polizza.                                                                                                                                                                                            |
| Nome titolare polizza                | Il nome univoco del titolare della polizza.                                                                                                                                                                                     |
| Ruolo                                | Il ruolo del contatto in questa polizza. Alcuni esempi sono: assicurato, conducente primario e beneficiario.                                                                                                                    |
| Valuta                               | La valuta del titolare della polizza.                                                                                                                                                                                           |
| Tipo assicurato                      | Il tipo assicurato per ogni contatto incluso nella polizza, ad esempio primario o secondario.                                                                                                                                   |
| Percentuale                          | La percentuale della polizza di proprietà del titolare. Ad esempio, per una polizza vita i clienti possono ricevere i ricavi della polizza in base a questa percentuale.                                                        |
| <b>Integrazione titolare polizza</b> |                                                                                                                                                                                                                                 |
| ID sistema esterno                   | L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul titolare della polizza. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                  |
| Origine esterna                      | L'origine delle informazioni esterne sul titolare della polizza, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome di integrazione e così via. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri. |
| ID integrazione                      | L'ID di integrazione delle informazioni esterne sul titolare della polizza. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.                                                                                       |
| Ultimo aggiornamento esterno         | La data e l'ora in cui i dati relativi a questo titolare della polizza sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).                                                                                         |

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

■ [Gestione della home page Titolare polizza \(a pagina 755\)](#)

## Profilo broker

La scheda Profilo broker rappresenta qualsiasi broker nel settore delle assicurazioni che vende o fornisce prodotti assicurativi. In genere il responsabile del canale incontra ciascun broker ogni anno e crea un profilo broker per l'anno in corso. Il profilo broker contiene le informazioni demografiche relative a un broker per un anno particolare.

Le pagine Profilo broker in Oracle CRM On Demand consentono di acquisire le informazioni demografiche sul partner, tra le quali il nome, l'indirizzo; i numeri di telefono e fax, il sito Web, il fatturato, la descrizione dell'attività e

così via. Il profilo broker è un elemento figlio del partner. Per ulteriori informazioni sui partner, vedere [Partner \(a pagina 447\)](#).

## Utilizzo della home page Profili broker

La home page Profili broker è il punto di partenza per la gestione dei profili broker.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Profili broker. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un profilo broker

È possibile creare un profilo broker facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Profili broker modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi profilo broker \(a pagina 759\)](#).

### Utilizzo degli elenchi profili broker

Nella sezione Elenchi profili broker vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i profili broker.

| Elenco profili broker                | Descrizione                                                                                                           |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i profili broker               | Visualizza tutti i record visualizzabili indipendentemente dal proprietario dell'elenco. Non filtra i profili broker. |
| Profili broker modificati di recente | Filtra tutti i profili broker e li ordina in base alla data di modifica.                                              |
| Tutti i profili broker nazionali     | Filtra tutti i profili broker in cui l'opzione Canale secondario è impostata su Nazionale.                            |
| I miei profili broker                | Filtra i profili broker con il nome dell'utente nel campo Proprietario.                                               |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione della sezione I miei profili broker modificati di recente

La sezione I miei profili broker modificati di recente mostra le richieste di profilo broker di cui si è proprietari e che sono state modificate di recente. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home Profili broker

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Profili broker.

- Elenchi profili broker

- I miei profili broker modificati di recente
- I miei profili broker
- Tutti i profili broker nazionali

### **Per aggiungere sezioni alla home page Profili broker**

- 1 Nella home page Profili broker fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Profili broker fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina Quindi fare clic su Salva.

## **Gestione dei profili broker**

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record \(a pagina 50\)](#).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## **Campi profilo broker**

Utilizzare la pagina di modifica di Profilo broker per aggiungere un profilo broker o aggiornare i dettagli per un profilo broker esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo di campi per un profilo broker.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                            | Descrizione                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni demografiche</b> |                                                                                                                                                                                             |
| Nome profilo broker              | Il nome del profilo broker. Per evitare record duplicati, accertarsi di seguire le convenzioni di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via. |
| Partner                          | Il nome del broker che dispone del profilo.                                                                                                                                                 |
| Canale secondario                | La descrizione della copertura del broker. Le opzioni disponibili comprendono Globali, Locali, Nazionali, Regionali Grossisti.                                                              |

| Campo                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Segmentazione                          | La descrizione della segmentazione del broker. Le opzioni disponibili comprendono Commerciale, Crescita e Vendita al dettaglio.                                                                                                       |
| Anno profilo broker                    | L'anno di validità del profilo broker.                                                                                                                                                                                                |
| Numero di telefono                     | Il numero di telefono del broker.                                                                                                                                                                                                     |
| Numero di fax                          | Il numero di fax del broker.                                                                                                                                                                                                          |
| Sito Web                               | L'indirizzo URL del broker.                                                                                                                                                                                                           |
| Paese                                  | Il paese in cui si trova la sede del broker.                                                                                                                                                                                          |
| Indirizzo 1                            | L'indirizzo della sede del broker.                                                                                                                                                                                                    |
| Indirizzo 2                            | L'indirizzo della sede del broker.                                                                                                                                                                                                    |
| Città                                  | La città in cui si trova la sede del broker.                                                                                                                                                                                          |
| Provincia                              | Lo stato (nelle giurisdizioni che usano gli stati come gli Stati Uniti d'America) o la provincia (nelle giurisdizioni che usano le province come il Canada) in cui si trova il broker, ad esempio CA per California o ON per Ontario. |
| Codice postale                         | Il codice ZIP (negli Stati Uniti d'America) o il codice postale (in altre giurisdizioni) della sede del broker.                                                                                                                       |
| <b>Varie</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                       |
| Panoramica azienda                     | La panoramica del broker.                                                                                                                                                                                                             |
| Crescita passata e futura dell'azienda | La descrizione delle attività precedenti e delle prospettive di crescita del broker.                                                                                                                                                  |
| Struttura territoriale/regionale       | La descrizione della struttura territoriale e regionale del broker.                                                                                                                                                                   |

# 12 Trasporti

In Oracle CRM On Demand sono disponibili i tipi di record che forniscono informazioni sul settore dei trasporti riportati di seguito.

- **Veicoli.** Utilizzare queste pagine per tenere traccia della cronologia delle vendite e la cronologia servizio dei veicoli.
- **Rivenditori.** Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sui rivenditori.

**Nota:** questi tipi di record sono disponibili solo con Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Rivenditori

Utilizzare le home pagine dei rivenditori per creare, aggiornare e tenere traccia dei record di rivenditori.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui rivenditori, la scheda Rivenditore potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

### Uso della home page Rivenditore

La home page dei rivenditori è il punto di partenza per la gestione dei rivenditori.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare l'aspetto della home page Rivenditore. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

#### Creazione di un rivenditore

Per creare un rivenditore è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei rivenditori visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi rivenditore \(a pagina 763\)](#).

#### Uso degli elenchi di rivenditori

Nella sezione Elenco rivenditori vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i rivenditori.

| Elenco rivenditori                | Filtri                                                                                                     |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutti i rivenditori               | Tutti i rivenditori visualizzabili indipendentemente dal proprietario.                                     |
| I miei rivenditori                | I rivenditori con il nome dell'utente nel campo Proprietario.                                              |
| Rivenditori modificati di recente | Tutti i rivenditori con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica. |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Si tratta di elenchi di sola lettura. Pertanto, non è possibile modificare o eliminare.

### **Visualizzazione di rivenditori modificati di recente**

La sezione I miei rivenditori visualizzati di recente mostra gli ultimi rivenditori visualizzati in ordine di tempo.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### **Visualizzazione delle opportunità correlate ai rivenditori**

La sezione delle opportunità correlate ai rivenditori mostra le prime opportunità di cui si è assegnatari.

Per espandere l'elenco delle opportunità correlate ai rivenditori, fare clic su Mostra elenco completo.

### **Aggiunta di sezioni alla home page Rivenditore**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page dei rivenditori alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Rivenditori creati di recente
- Rivenditori modificati di recente
- I miei rivenditori creati di recente
- I miei rivenditori modificati di recente
- Una o più sezioni del report (l'amministratore dell'azienda può rendere disponibili alla visualizzazione le sezioni del report nella home page Rivenditore).

### ***Per aggiungere sezioni alla propria home page Rivenditore***

- 1 Nella home page Rivenditore fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Rivenditore, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### **Informazioni correlate**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai rivenditori.

- [Campi rivenditore \(a pagina 763\)](#)
- [Gestione dei rivenditori \(a pagina 762\)](#)

## **Gestione dei rivenditori**

Per gestire i rivenditori, eseguire i task riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Trasferimento della proprietà dei record \(a pagina 151\)](#)
- [Aggiunta di note \(a pagina 163\)](#)
- [Come allegare file e URL ai record \(a pagina 169\)](#)

- [Eliminazione e ripristino dei record \(a pagina 180\)](#)
- [Gestione di calendari e attività \(a pagina 206\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai rivenditori.

- [Rivenditori \(a pagina 761\)](#)
- [Campi rivenditore \(a pagina 763\)](#)
- [Uso della home page Rivenditore \(a pagina 761\)](#)
- [Analytics \(a pagina 837\)](#)

## Campi rivenditore

La pagina Modifica rivenditore consente di aggiungere un rivenditore o di aggiornare i dettagli relativi a un rivenditore esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un rivenditore.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave rivenditore</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                           |
| Nome                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nome del concessionario. Limite di 100 caratteri.                                                                                                                                                                         |
| Numero di telefono                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Il numero di telefono del rivenditore.                                                                                                                                                                                    |
| Tipo di rivenditore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Il tipo di rivenditore, ad esempio Concessionario di camion. Limite di 20 caratteri.                                                                                                                                      |
| Sito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Il sito Web del rivenditore. Limite di 50 caratteri.                                                                                                                                                                      |
| E-mail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | L'indirizzo e-mail di contatto del rivenditore. Limite di 50 caratteri.                                                                                                                                                   |
| <b>NOTA:</b> i campi Indirizzo di fatturazione e spedizione seguenti non sono disponibili per impostazione predefinita. È necessario che l'amministratore dell'azienda li imposti nella pagina Dettaglio del rivenditore come parte di una sezione aggiuntiva. Per ulteriori informazioni sull'impostazione della pagine Dettaglio, vedere <a href="#">Personalizzazione dei layout di pagina statici (a pagina 1332)</a> . |                                                                                                                                                                                                                           |
| Indirizzo di fatturazione 1, 2, 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | L'indirizzo di fatturazione del rivenditore.<br><b>NOTA:</b> quando gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda, l'indirizzo di fatturazione è di sola lettura e i campi indirizzo vengono modificati in modo da |

| Campo                                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | soddisfare i requisiti per gli indirizzi condivisi. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere <a href="#">Indirizzi</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Città di fatturazione                     | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Paese di fatturazione                     | Il paese specificato nell'indirizzo di fatturazione del rivenditore. I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand non consente di modificare i valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi (a pagina 1706)</a> .           |
| CP di fatturazione/<br>Codice smistamento | Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi (a pagina 1706)</a> .                                                                                                                                                                                                                                     |
| Provincia di fatturazione                 | Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo, o i relativi equivalenti per lo stato USA, a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi (a pagina 1706)</a> .                                                                                                                                                      |
| Stato USA di fatturazione                 | I valori validi predefiniti sono le abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). Oracle CRM On Demand non consente di modificare i valori validi di questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.                                                                                                                                                                                                          |
| CAP/Codice postale di fatturazione        | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Indirizzo di spedizione 1, 2, 3           | L'indirizzo di spedizione del rivenditore. Per informazioni su come mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi (a pagina 1706)</a> .<br><br><b>NOTA:</b> quando gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda, l'indirizzo di spedizione è di sola lettura e i campi indirizzo vengono modificati in modo da soddisfare i requisiti per gli indirizzi condivisi. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere <a href="#">Indirizzi</a> . |
| Città di spedizione                       | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Paese di spedizione                       | I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand non consente di modificare i valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi (a pagina 1706)</a> .                                                                                |



| Campo                                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CP di spedizione/<br>Codice smistamento | Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi (a pagina 1706)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Provincia di spedizione                 | Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo, o i relativi equivalenti per lo stato USA, a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi (a pagina 1706)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Stato USA di spedizione                 | I valori validi predefiniti sono le abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). Oracle CRM On Demand non consente di modificare i valori validi di questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| CAP/Codice postale di spedizione        | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Stato                                   | Lo stato del rivenditore, ad esempio Attivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Rivenditore principale                  | Il rivenditore principale del record corrente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Valuta                                  | La valuta utilizzata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Classificazione                         | La classificazione del rivenditore rispetto ad altri rivenditori, di solito per una valutazione delle vendite e dell'assistenza. Limite di 22 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Proprietario                            | <p>Il proprietario del record di rivenditore.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili nelle pagine Analytics.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |
| URL                                     | L'URL del rivenditore. Limite di 100 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Sito principale                         | Il sito Web principale del rivenditore. Limite di 50 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Campo | Descrizione                                                                                                                                                                             |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fase  | La fase dell'applicazione e il processo per la stipula di contratti relativi al rivenditore. I valori predefiniti sono: Attivo, Applicazione sospesa, Candidato e Contratto in sospeso. |

### Campi personalizzati

**NOTA:** in genere sono gli amministratori dell'azienda il cui ruolo include il privilegio Personalizzare l'applicazione a creare campi personalizzati.

Qualora ne vengano creati nel record di un cliente, i campi personalizzati sono uguali a quelli nel record del rivenditore, poiché questo eredita un campo personalizzato nel record di un cliente. Tuttavia, qualora ne vengano creati nel record di un rivenditore, i campi personalizzati non vengono visualizzati automaticamente nel record del cliente.

Per visualizzare lo stesso campo personalizzato sia nella vista dei clienti che in quella dei rivenditori, l'amministratore dell'azienda può crearne uno nel record di un cliente, per poi renderlo visibile in tutte e due le viste.

Per non visualizzare lo stesso campo personalizzato sia nella vista dei clienti che in quella dei rivenditori, l'amministratore dell'azienda può creare il campo personalizzato specifico per il cliente e renderlo visibile solo nella vista del cliente.

Per ulteriori informazioni sui campi personalizzati, vedere [Informazioni sui campi personalizzati \(a pagina 1275\)](#).

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai rivenditori.

- [Rivenditori \(a pagina 761\)](#)
- [Uso della home page Rivenditore \(a pagina 761\)](#)
- [Gestione dei rivenditori \(a pagina 762\)](#)

## Veicoli

Utilizzare le pagine dei veicoli per creare, aggiornare e tenere traccia dei veicoli.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui veicoli, la scheda Veicoli potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

### Uso della home page Veicolo

La home page Veicolo è il punto di partenza per la gestione dei veicoli.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare l'aspetto della home page Veicolo. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un veicolo

Per creare un veicolo è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei veicoli visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record \(a pagina 55\)](#) e [Campi veicolo \(a pagina 773\)](#).

### Uso degli elenchi di veicoli

Nella sezione Elenchi veicoli vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i veicoli.

| Elenco veicoli                        | Filtri                                                               |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Tutti i veicoli                       | Tutti i veicoli ordinati in base al numero di identificazione (VIN). |
| Tutti i veicoli modificati di recente | Tutti i veicoli, ordinati in base alla data di modifica.             |

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi.

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione dei veicoli modificati di recente

La sezione I miei veicoli modificati di recente mostra gli ultimi veicoli modificati personalmente in ordine di tempo.

### Visualizzazione delle richieste di servizio correlate ai veicoli

La sezione delle richieste di servizio correlate ai veicoli contiene le informazioni riportate di seguito.

- **Numero servizio.** Le richieste di servizio di cui si è assegnatari. Fare clic su Numero RS per esaminare la richiesta di servizio.
- **Oggetto.** Il titolo della richiesta di servizio.
- **Bene.** Il bene che corrisponde alla richiesta di servizio.
- **Mostra elenco completo.** Espande l'elenco delle richieste di servizio correlate al veicolo.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Veicolo

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page del veicolo alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Veicoli creati di recente
- Veicoli modificati di recente
- I miei veicoli creati di recente
- I miei veicoli modificati di recente
- Una o più sezioni del report (l'amministratore dell'azienda può rendere disponibili alla visualizzazione le sezioni del report nella home page Veicolo).

Per aggiungere sezioni alla home page Veicolo, completare il task riportato di seguito.

### Per aggiungere sezioni alla propria home page Veicolo

- 1 Nella home page Veicolo fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Veicolo, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai veicoli.

- [Campi veicolo \(a pagina 773\)](#)
- [Gestione dei veicoli \(a pagina 768\)](#)

## Gestione dei veicoli

Negli argomenti riportati di seguito viene descritta la configurazione facoltativa che può essere eseguita dall'amministratore dell'azienda durante la gestione dei veicoli in Oracle CRM On Demand:

- [Abilitazione del tipo di prodotto del veicolo \(a pagina 769\)](#)
- [Abilitazione dell'associazione del veicolo nelle richieste di servizio \(a pagina 769\)](#)

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Aggiornamento della proprietà dei veicoli \(a pagina 771\)](#)
- [Come tenere traccia delle richieste di servizio per i veicoli \(a pagina 770\)](#)
- [Come tenere traccia delle cronologie di vendita dei veicoli \(a pagina 771\)](#)
- [Come tenere traccia delle cronologie di servizio dei veicoli \(a pagina 772\)](#)
- [Come tenere traccia delle informazioni finanziarie per i veicoli \(a pagina 773\)](#)

**NOTA:** questa funzione non fa parte dell'applicazione standard, pertanto è possibile che non sia disponibile nella versione di Oracle CRM On Demand utilizzata.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record \(a pagina 55\)](#)
- [Aggiornamento dei dettagli del record \(a pagina 118\)](#)
- [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Gestione dei record \(a pagina 50\)](#)
- [Aggiunta di note \(a pagina 163\)](#)
- [Trasferimento della proprietà dei record \(a pagina 151\)](#)
- [Come tenere traccia dei beni \(vedere \[Come tenere traccia degli asset\]\(#\) a pagina 295\)](#) (comprende il collegamento dei veicoli ai clienti)
- [Come allegare file e URL ai record \(a pagina 169\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)
- [Eliminazione e ripristino dei record \(a pagina 180\)](#)
- [Come tenere traccia dei beni \(vedere \[Come tenere traccia degli asset\]\(#\) a pagina 295\)](#) (comprende il collegamento dei veicoli ai clienti)
- [Ridenominazione dei tipi di record \(a pagina 1412\)](#)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

**SUGGERIMENTO:** nell'applicazione standard, i veicoli sono inclusi negli elenchi dei conti portafoglio in Oracle CRM On Demand. Se tuttavia l'amministratore seleziona la casella di controllo **Escludi record veicolo/bene da conti portafoglio** nel profilo dell'azienda, i veicoli non verranno inclusi negli elenchi dei conti portafoglio.

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai veicoli.

- [Veicoli \(a pagina 766\)](#)
- [Campi veicolo \(a pagina 773\)](#)
- [Uso della home page Veicolo \(a pagina 766\)](#)
- [Analytics \(a pagina 837\)](#)

## **Abilitazione dell'associazione del veicolo nelle richieste di servizio**

Il layout di richiesta di servizio predefinito non visualizza l'associazione del veicolo. Attenendosi alla procedura riportata di seguito, l'amministratore dell'azienda può tuttavia configurare un layout di pagina richiesta di servizio personalizzato.

### ***Per visualizzare l'associazione del veicolo in un record di richiesta di servizio***

- 1 In una pagina qualsiasi, fare clic su Amministrazione, quindi su Personalizzazione applicazioni, Richieste di servizio e Layout pagina richieste di servizio.
- 2 Dall'elenco Layout pagina, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic sul collegamento Modifica per un layout esistente per modificarlo.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
  - Fare clic sul collegamento Copia per copiare un layout esistente.

Viene visualizzata la Procedura guidata layout pagina.
- NOTA:** il numero di passi nella Procedura guidata layout pagina può differire in base al collegamento Layout di pagina su cui si fa clic.
- 3 Nel Passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e una descrizione (facoltativo).
- 4 Nel Passo 2, Impostazione campo, selezionare le caratteristiche del campo in base alle esigenze.
- 5 Nel Passo 3, Layout campo, assicurarsi che il campo Veicolo sia disponibile nel Layout pagina richieste di servizio.
- 6 Fare clic su Fine per uscire dalla procedura guidata.
 

Ora è necessario procedere all'assegnazione del nuovo layout personalizzato a un ruolo utente mediante la Procedura guidata gestione ruoli.
- 7 Fare clic su Amministrazione, su Gestione utenti e controlli degli accessi e infine su Gestione ruoli.
- 8 Trovare il ruolo al quale si desidera assegnare il layout di pagina richiesta di servizio personalizzato e fare clic su Modifica.
- 9 Nel Passo 6 della procedura guidata, impostare il campo Nome layout pagina sul layout di pagina richiesta di servizio personalizzato per il record della richiesta di servizio.
- 10 Fare clic su Fine per uscire dalla procedura guidata.

**NOTA:** mediante l'abilitazione dell'associazione del veicolo è inoltre possibile aggiornare il layout di pagina Ricerca veicolo per modificare la selezione di associazione visibile per l'utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei layout di ricerca \(a pagina 1361\)](#).

## **Abilitazione del tipo di prodotto del veicolo**

Di solito, per aggiungere i prodotti, l'amministratore dell'azienda utilizza la sezione Gestione del contenuto dello strumento di amministrazione. Nel caso dei veicoli, l'amministratore può aggiornare il record di prodotto impostando il campo Tipo prodotto su Veicolo. Si noti che il tipo di prodotto per i record dei veicoli non viene visualizzato nel layout predefinito dei prodotti. Per abilitare il tipo di prodotto per un veicolo, l'amministratore dell'azienda può creare un layout personalizzato per una pagina di prodotti attenendosi alla procedura riportata di seguito.

### ***Per visualizzare il tipo di prodotto per un record di veicolo***

- 1 Da qualsiasi pagina, fare clic su Amministrazione e quindi su Personalizzazione applicazioni, Prodotto e Layout pagina prodotto, quindi copiare il Layout standard pagina prodotto in un nuovo layout.
  - 2 Completare la Procedura guidata layout pagina per il prodotto.
    - a Nel passo 1, specificare il nome del layout.
    - b Nel passo 2, selezionare la casella Obbligatorio per il tipo di prodotto.
    - c Nel passo 3, assicurarsi che il campo Tipo prodotto sia elencato nella sezione Informazioni chiave del prodotto (a destra).
    - d Fare clic su Fine per uscire dalla procedura guidata.
  - 3 Assegnare il nuovo layout personalizzato a un ruolo utente mediante la Procedura guidata gestione ruoli.
    - a Fare clic su Amministrazione, su Gestione utenti e controlli degli accessi e infine su Gestione ruoli.
    - b Trovare il ruolo da assegnare al layout personalizzato per la pagina di prodotti e fare clic su Modifica.
    - c Nel passo 6 della procedura guidata, sostituire il nome del layout di pagina con quello del layout personalizzato per il record di prodotto.
    - d Fare clic su Fine per uscire dalla procedura guidata.
- L'utente con il ruolo modificato può creare un record di prodotto con il campo Tipo prodotto mediante la funzione Gestione del contenuto. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di prodotti, vedere [Impostazione dei prodotti dell'azienda \(a pagina 1963\)](#).

Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione dei prodotti dell'azienda \(a pagina 1963\)](#).

## Come tenere traccia delle richieste di servizio per i veicoli

Per controllare, aggiornare o creare una richiesta di servizio per un veicolo, è necessario aggiornare il record del veicolo oppure creare la richiesta di servizio per il veicolo associato.

### Per tenere traccia della richieste di servizio per un veicolo

- 1 Selezionare il veicolo al quale si è interessati.  
Per ulteriori informazioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettaglio veicolo, scorrere e fare clic su Nuovo nella barra del titolo Richiesta di servizio.  
**NOTA:** quando si crea una richiesta di servizio, la selezione di un rivenditore consente all'utente di passare dalla ricerca di tutti i contatti a quella dei soli contatti relativi al rivenditore correlato. È possibile modificare il filtro per eseguire una query in base alle esigenze.
- 3 Nella pagina Modifica richiesta di servizio, immettere le necessarie informazioni.

Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni relative alle cronologie di servizio.

| Campo           | Commenti                                                                                                    |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero servizio | Questo numero viene generato da Oracle CRM On Demand.                                                       |
| Oggetto         | Il titolo o una breve descrizione dell'attività.                                                            |
| Priorità        | La priorità della richiesta di servizio, ovvero 1-Subito, 2-Alta o 3-Media.                                 |
| Stato           | Lo stato della richiesta di servizio, ovvero Aperta, In sospeso o Chiusa.                                   |
| Ora di apertura | Indica l'ora di apertura della richiesta di servizio. Questo valore viene generato da Oracle CRM On Demand. |

| Campo        | Commenti                                             |
|--------------|------------------------------------------------------|
| Contatto     | Il contatto correlato alla richiesta di servizio.    |
| Rivenditore  | Il rivenditore correlato alla richiesta di servizio. |
| Proprietario | Il proprietario della richiesta di servizio.         |

**NOTA:** quando si crea una richiesta di servizio, la selezione di un rivenditore comporta la modifica di tutti i contatti e la visualizzazione dei soli contatti associati per impostazione predefinita al rivenditore. È possibile modificare il filtro per eseguire le interrogazioni su tutti i contatti.

## Aggiornamento della proprietà dei veicoli

Quando un veicolo viene venduto, occorre aggiornarne il record per tenere traccia della rispettiva proprietà.

- 1 Selezionare il veicolo.  
Per istruzioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli veicolo, fare clic su Modifica nella barra del titolo.  
Per informazioni sui campi della pagina Dettagli veicolo, vedere [Campi veicolo \(a pagina 773\)](#).
- 3 Nella pagina Modifica veicolo, aggiornare il campo Di proprietà di nel record del veicolo.
- 4 Salvare il record:
  - Per salvare il record e aprire la relativa pagina Dettagli veicolo, che consente di collegare le informazioni al record, fare clic su Salva.
  - Per salvare il record e aprire la pagina Modifica, che consente di creare un altro record di veicolo, fare clic su Salva e Nuovo veicolo.

## Come tenere traccia delle cronologie di vendita dei veicoli

Per controllare, aggiornare o creare una cronologia di vendita per un veicolo, occorre aggiornarne il record.

### Per tenere traccia della cronologia di vendita del veicolo

- 1 Selezionare il veicolo.  
Per istruzioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli veicolo, scorrere fino alla sezione Cronologia delle vendite, quindi fare clic su Aggiungi nella barra del titolo.

**NOTA:** se la sezione Cronologia delle vendite non è visibile nella pagina Dettagli veicolo, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Cronologia delle vendite al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 3 Nella pagina Modifica cronologia vendite, immettere le informazioni richieste.  
Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni relative alle cronologie delle vendite.

| Campo          | Commenti                                |
|----------------|-----------------------------------------|
| Numero vendite | Numero generato dal sistema.            |
| Codice valuta  | Viene utilizzata la valuta predefinita. |

| Campo                | Commenti                                                 |
|----------------------|----------------------------------------------------------|
| Nome proprietario    | Questo campo viene compilato se si seleziona il cognome. |
| Cognome proprietario | Proprietario del veicolo.                                |

- 4 Salvare il record.

## Come tenere traccia delle cronologie di servizio dei veicoli

Per controllare, aggiornare o creare la cronologia servizi per un veicolo, è necessario aggiornare il record del veicolo. La cronologia servizi può includere le richieste di servizio e altri servizi correlati al veicolo.

### Per tenere traccia della cronologia servizi del veicolo

- 1 Selezionare il veicolo.  
Per istruzioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli veicolo, scorrere e fare clic su Aggiungi nella barra del titolo Cronologia servizi.  
**NOTA:** se la sezione Cronologia servizi non è visibile nella pagina Dettaglio veicolo, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Cronologia servizi al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.
- 3 Nella pagina Modifica cronologia servizi, immettere le informazioni richieste.  
Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni relative alle cronologie di servizio.

| Campo                 | Commenti                                                                                                                     |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N. cronologia servizi | Numero della cronologia servizi con lunghezza limitata a 30 caratteri. Questo numero viene generato da Oracle CRM On Demand. |
| N. RS                 | Record di richiesta di servizio collegata a questa cronologia servizi. Limite di 64 caratteri.                               |
| Cognome proprietario  | Proprietario del veicolo. Limite di 50 caratteri.                                                                            |
| Data servizio         | Il valore predefinito è la data corrente.                                                                                    |
| Codice valuta         | Viene utilizzata la valuta predefinita. Limite di 20 caratteri.                                                              |
| Nome del servizio     | Nome o numero collegato al record di cronologia servizi. Limite di 100 caratteri.                                            |
| Marca                 | Produttore o marca del veicolo. Sola lettura.                                                                                |
| Nome proprietario     | Questo campo viene compilato se si seleziona il cognome. Limite di 50 caratteri.                                             |
| Fornitore di servizio | Concessionario o fornitore di servizi di altro tipo che ha avuto in assistenza il veicolo. Limite di 100 caratteri.          |



| Campo       | Commenti                                       |
|-------------|------------------------------------------------|
| Descrizione | Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri. |

- 4 Salvare il record.

## Come tenere traccia delle informazioni finanziarie per i veicoli

È possibile tenere traccia delle informazioni finanziarie per un veicolo.

### Per tenere traccia delle informazioni finanziarie per un veicolo

- 1 Selezionare il veicolo.  
Per istruzioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).
- 2 Nella pagina Dettagli veicolo, scorrere e fare clic su Aggiungi nella barra del titolo Informazioni finanziarie.  
**NOTA:** se la sezione Informazioni finanziarie non è visibile nella pagina Dettagli veicolo, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Informazioni finanziarie al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.
- 3 Nella pagina Modifica informazioni finanziarie, immettere le informazioni richieste.  
Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni dei campi per tenere traccia di informazioni finanziarie.

| Campo                    | Commenti                                             |
|--------------------------|------------------------------------------------------|
| N. dettaglio finanziario | Numero generato dal sistema. Limite di 15 caratteri. |
| Società finanziaria      | Limite di 30 caratteri.                              |

## Campi veicolo

La pagina Modifica veicolo consente di aggiungere un veicolo o di aggiornare i dettagli relativi a un veicolo esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un veicolo.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                              | Descrizione                                                                                           |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave veicolo</b> |                                                                                                       |
| N. identificazione veicolo         | Numero di identificazione del veicolo (VIN). Limite di 100 caratteri.                                 |
| Marca                              | Produttore o marca del veicolo. Alcuni valori validi sono Metro Motors, Toyota e Marchio sconosciuto. |
| Modello                            | Modello del veicolo. I valori predefiniti sono: 4Runner e Tacoma.                                     |

| Campo                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anno                                   | L'anno di produzione del veicolo. Si tratta di un elenco di selezione numerico che non accetta valori non numerici.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Nome prodotto                          | <p>Nome del prodotto.</p> <p>In genere, per aggiungere i prodotti, l'amministratore dell'azienda utilizza la funzionalità Gestione del contenuto. Nel caso dei veicoli, l'amministratore può aggiornare il record di prodotto impostando il campo Tipo prodotto su Veicolo. Si noti che il tipo di prodotto non viene esposto nel layout predefinito dei prodotti.</p> <p>La procedura per esporre il tipo di prodotto per i veicoli è descritta nella sezione <a href="#">Abilitazione del tipo di prodotto del veicolo (a pagina 769)</a>.</p>     |
| Finizione                              | Finizione del veicolo. I valori predefiniti sono: 2WD e PreRunner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Porte                                  | Il numero di porte del veicolo. I valori predefiniti sono: 2 porte, 3 porte e 4 porte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Colore esterno                         | Colore del veicolo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Valuta veicolo                         | Designazione della valuta per il prezzo del veicolo, ad esempio dollari USA (USD).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Proprietario                           | <p>Il proprietario del record di veicolo.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere <a href="#">Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 50)</a>.</p> |
| <b>Informazioni veicolo aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Usato/nuovo                            | Indica se il veicolo è nuovo o usato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Tipo di prodotto                       | <p>Il tipo di veicolo. Limite di 30 caratteri.</p> <p><b>NOTA:</b> questo campo è di sola lettura.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Colore interni                         | Colore degli interni del veicolo, ad esempio Rosso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Trasmissione                           | Tipo di trasmissione del veicolo. I valori predefiniti sono: Automatico, Manuale e Opzione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Motore                                 | Tipo di motore del veicolo. I valori predefiniti sono: 4 cilindri, 6 cilindri, 8 cilindri, 10 cilindri e Opzione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Campo                              | Descrizione                                                                                                       |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Telaio                             | Tipo di telaio del veicolo, ad esempio Coupe o Cabriolet.                                                         |
| Di proprietà di                    | Tipo di proprietà del veicolo, ad esempio Aziendale o Vettura aziendale.                                          |
| Contatto                           | La persona da contattare per il veicolo. Limite di 100 caratteri.<br><b>NOTA:</b> questo campo è di sola lettura. |
| Account                            | Il cliente collegato al veicolo.                                                                                  |
| Sito account                       | L'ubicazione del cliente. Limite di 50 caratteri.<br><b>NOTA:</b> questo campo è di sola lettura.                 |
| Rivenditore                        | Nome del concessionario che vende il veicolo. Limite di 100 caratteri.                                            |
| Officina servizi manutenzione      | Nome del concessionario che ha in assistenza il veicolo. Limite di 100 caratteri.                                 |
| MSRP                               | Il prezzo di vendita suggerito dal produttore nella valuta del record del veicolo. Limite di 22 caratteri.        |
| Prezzo di fatturazione rivenditore | Il prezzo di fatturazione del rivenditore nella valuta del record del veicolo. Limite di 22 caratteri.            |
| Stato                              | Lo stato corrente del veicolo, ad esempio Produzione.                                                             |
| Ubicazione                         | L'ubicazione del veicolo, ad esempio Lotto rivenditore.                                                           |
| Chilometraggio corrente            | Distanza percorsa dal veicolo, indicata sul contachilometri. Limite di 22 caratteri (numero).                     |
| Tipo di garanzia                   | Il tipo di garanzia abbinata al veicolo, ad esempio Completo o Esteso.                                            |
| Numero licenza                     | Il numero licenza del proprietario. Limite di 30 caratteri.                                                       |
| Rilasciata da                      | Paese per cui è stata rilasciata la patente.                                                                      |
| Descrizione                        | Limite di 250 caratteri.                                                                                          |

**Nota:** per configurare qualsiasi campo dell'elenco di selezione, ad esempio Modello, Finizione o Porte, l'amministratore dell'azienda può personalizzare l'applicazione per i valori degli elenchi di selezione, come descritto in [Modifica dei valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1323\)](#).

### Campi personalizzati

**NOTA:** in genere sono gli amministratori dell'azienda il cui ruolo include il privilegio Personalizzare l'applicazione a creare campi personalizzati.

Qualora ne vengano creati nel record di un bene, i campi personalizzati sono uguali a quelli nel record del veicolo. Un record di veicolo eredita i campi personalizzati nel record di un bene. Tuttavia, qualora ne vengano creati nel record di un veicolo, i campi personalizzati non vengono visualizzati automaticamente nel record del bene.

Per visualizzare lo stesso campo personalizzato sia nella vista dei beni che in quella dei veicoli, l'amministratore dell'azienda può crearne uno nel record di un bene, per poi renderlo visibile in tutte e due le viste.

Per non visualizzare lo stesso campo personalizzato sia nella vista dei beni che nel record del veicolo, l'amministratore dell'azienda può creare il campo personalizzato specifico per il bene e renderlo visibile solo nella vista del bene.

Per ulteriori informazioni sui campi personalizzati, vedere [Informazioni sui campi personalizzati \(a pagina 1275\)](#).

### **Campi aggiuntivi**

molti campi non sono visualizzati per impostazione predefinita nella pagina Dettagli veicolo: N. parte, Data di acquisto, Prezzo d'acquisto, Quantità, Data di spedizione, Data di installazione, Data di scadenza, Data di notifica, Categoria prodotto e Contratto.

L'amministratore dell'azienda può modificare le definizioni di questi campi a seconda delle necessità. Per ulteriori informazioni sulla modifica delle definizioni dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#). Per rendere disponibili questi campi, l'amministratore dell'azienda deve includerli nel layout di pagina. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione di questi campi in una pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#).

### **Informazioni correlate**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai veicoli.

- [Uso della home page Veicolo \(a pagina 766\)](#)
- [Gestione dei veicoli \(a pagina 768\)](#)

# 13 Personalizzazione dell'applicazione

---

È possibile utilizzare le pagine Le mie impostazioni per personalizzare Oracle CRM On Demand. Fare clic su un argomento riportato di seguito per visualizzare le istruzioni passo passo.

- [Aggiornamento dei dati personali \(a pagina 778\)](#)
- [Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca \(a pagina 788\)](#)
- [Impostazione del tema \(a pagina 789\)](#)
- [Impostazione della modalità di anteprima dei record \(a pagina 789\)](#)
- [Modifica dell'impostazione della lingua \(a pagina 790\)](#)
- [Visualizzazione dei campi Storico modifiche \(a pagina 790\)](#)
- [Gestione della quota \(a pagina 791\)](#)
- [Analisi dell'attività di accesso \(a pagina 791\)](#)
- [Modifica della password \(a pagina 792\)](#)
- [Impostazione delle domande di sicurezza \(a pagina 792\)](#)
- [Revisione delle informazioni di delega \(a pagina 793\)](#)
- [Aggiunta di utenti delegati \(a pagina 794\)](#)
- [Concessione dell'accesso al supporto tecnico \(a pagina 794\)](#)
- [Visualizzazione delle schede \(a pagina 795\)](#)
- [Modifica del layout della pagina dei dettagli \(vedere \[Modifica del layout della pagina Dettaglio\]\(#\) a pagina 795\)](#)
- [Personalizzazione dei layout di campo \(a pagina 801\)](#)
- [Gestione di indicatori di record per schede di informazioni correlate \(vedere \[Gestione degli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate\]\(#\) a pagina 803\)](#)
- [Personalizzazione dei layout Informazioni correlate \(a pagina 796\)](#)
- [Modifica dei layout delle home page \(a pagina 804\)](#)
- [Modifica del layout della barra delle azioni \(a pagina 805\)](#)
- [Impostazione del calendario \(a pagina 806\)](#)
- [Accesso agli strumenti dati e integrazione \(a pagina 809\)](#)
- [Visualizzazione delle richieste di esportazione personali \(a pagina 810\)](#)
- [Integrazione di un widget Elenchi preferiti \(a pagina 813\)](#)
- [Integrazione di un widget Centro messaggi \(a pagina 813\)](#)
- [Integrazione di un widget Report \(a pagina 814\)](#)
- [Integrazione di un widget Elenco semplice \(a pagina 815\)](#)

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla personalizzazione dell'applicazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sui widget On Demand \(a pagina 812\)](#)
- [Importazione di contatti \(a pagina 308\)](#)
- [Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes \(a pagina 817\)](#)

## Aggiornamento dei dati personali

È possibile aggiornare i dati personali, come ad esempio l'indirizzo e il numero di telefono. È possibile aggiornare i dati personali, ad esempio l'indirizzo e il numero di telefono. L'amministratore dell'azienda controlla il layout e le informazioni visualizzate nella pagina Dettagli personali. Di conseguenza potrebbero esservi delle differenze tra le descrizioni riportate di seguito e il contenuto visualizzato.

**NOTA:** le modifiche apportate alle impostazioni Lingua predefinita, Valuta predefinita, Fuso orario predefinito e Paese predefinito nelle pagine Profilo personale si rifletteranno in tutti i prospetti e tutte le analisi solo dopo essere usciti dall'applicazione e aver effettuato nuovamente l'accesso.

### Per aggiornare i dati personali

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Nella pagina Dettaglio personale, fare clic su Modifica.
- 5 Aggiornare le informazioni nel modulo Modifica dati personali e salvare il record.

**Nota:** è necessario uscire dall'applicazione e accedere nuovamente per attivare alcune modifiche (Lingua, Impostazioni internazionali, Fuso orario e Valuta).

Nella tabella seguente vengono descritti alcuni campi che è possibile rivedere o aggiornare.

| Campo                             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave utente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Nome                              | Nome dell'utente. Limite di 50 caratteri. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Cognome                           | Cognome dell'utente. Limite di 50 caratteri. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Secondo nome                      | Secondo nome dell'utente. Limite di 50 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Sig./Sig.ra.                      | Intestazione introduttiva dell'utente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Stato                             | In questo campo di sola lettura è indicato lo stato dell'utente. Tenere presente che solo gli utenti attivi possono accedere a Oracle CRM On Demand                                                                                                                                                                                                                          |
| Riporta a                         | In questo campo di sola lettura è indicato il responsabile dell'utente.<br><b>NOTA:</b> a seconda del modo in cui l'amministratore dell'azienda imposta i layout di pagina utente, al posto del campo Riporta a potrebbe essere visualizzato il campo Riporta a (Alias). Nel campo Riporta a (Alias) viene visualizzato l'identificativo breve del responsabile dell'utente. |
| Qualifica                         | Questo campo di sola lettura mostra la qualifica dell'utente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Regione                           | Regione o area di residenza dell'utente. Limite di 40 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Regione secondaria                 | Approfondimento della regione o dell'area di residenza dell'utente. Limite di 40 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ruolo                              | Questo campo di sola lettura indica il ruolo assegnato all'utente in Oracle CRM On Demand. I ruoli utente definiscono le funzioni di Oracle CRM On Demand che l'utente può utilizzare, l'insieme di autorizzazioni concesse all'utente per la gestione di informazioni protette e le impostazioni dell'interfaccia utente per la visualizzazione delle informazioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Gruppo principale                  | Gruppo al quale è stato aggiunto questo utente. Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Registro predefinito               | <p>Il registro utente o il registro personalizzato che si visualizza per impostazione predefinita nel Selettore Registro all'avvio della sessione in Oracle CRM On Demand. Il registro predefinito viene applicato al selettore registri in tutte le aree di Oracle CRM On Demand diverse dalle pagine di Analytics. L'impostazione del campo Registro predefinito non limita l'accesso ai record. È possibile selezionare un registro diverso nel Selettore Registro.</p> <p>È possibile modificare il registro predefinito. È possibile visualizzare qualsiasi registro per il quale si dispone di visibilità, ovvero qualsiasi registro di cui si è membri o qualsiasi registro secondario di un registro di cui si è membri. Per selezionare un registro personalizzato come registro predefinito, è tuttavia necessario che il proprio ruolo utente consenta di accedere al tipo di record Registro. In altre parole, è necessario che la casella di controllo Accesso consentito sia selezionata per il tipo di record Registro nel proprio ruolo utente.</p> <p><b>NOTA:</b> l'amministratore può specificare un registro predefinito per ogni tipo di record. Se è stato specificato un registro predefinito per un tipo di record dall'amministratore, nel Selettore Registro il registro predefinito per il tipo di record avrà la precedenza rispetto al registro predefinito specificato nel campo Registro predefinito del profilo dell'utente.</p> |
| Registro predefinito per l'analisi | Il registro utente o il registro personalizzato che si visualizza per impostazione predefinita nel selettore registri nelle pagine di Analytics. Questa impostazione non limita l'accesso ai dati. È possibile selezionare un registro diverso nel Selettore Registro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Memorizza registro predefinito       | <p>Questa casella di controllo viene applicata al selettore registri in tutte le aree di Oracle CRM On Demand ad eccezione delle pagine di Analytics. Di seguito viene illustrato il funzionamento della casella di controllo Memorizza registro predefinito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se questa casella di controllo è selezionata, il Selettore Registro mostra il registro selezionato nel campo Registro predefinito del profilo dell'utente ogni volta che si apre una pagina o una finestra qualsiasi in cui è disponibile il Selettore Registro. È possibile selezionare un registro diverso nel Selettore Registro di qualsiasi pagina o finestra. Tuttavia, quando si accede di nuovo alla pagina o alla finestra, oppure si apre un'altra pagina o finestra in cui è disponibile il Selettore Registro, verrà visualizzato il registro predefinito nel Selettore Registro. La selezione effettuata in precedenza nel Selettore Registro viene perduta.</li> <li>Se questa casella di controllo non è selezionata, il Selettore Registro mostra il registro selezionato nel campo Registro predefinito del profilo dell'utente finché non si seleziona un registro diverso nel Selettore Registro. Dopo aver selezionato un registro diverso nel Selettore Registro, si continuerà a visualizzare il nuovo registro per il tipo di record interessato finché non ci si scollegherà e ci si collegherà di nuovo.</li> </ul> |
| <b>Informazioni dettaglio utente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Alias                                | Breve identificativo dell'utente usato per assegnare o mostrare la proprietà di tipi di record specifici. Ad esempio, il nome preferito o un soprannome. Si tratta di un campo obbligatorio impostato dall'amministratore dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ID utente                            | Identificatore univoco di sistema di un utente utilizzato insieme all'ID accesso azienda per accedere all'applicazione. Si tratta di un campo obbligatorio impostato dall'amministratore dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| E-mail                               | Indirizzo e-mail completo di un utente, ad esempio isample@rightequip.com. Viene utilizzato per le notifiche di sistema, ad esempio per la notifica di reimpostazione della password. Si tratta di un campo obbligatorio impostato dall'amministratore dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| E-mail secondario                    | Indirizzo e-mail secondario dell'utente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| N. telefono ufficio                  | Numero di telefono dell'ufficio dell'utente. Questo campo è obbligatorio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| N. cell.                             | Numero di cellulare dell'utente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ID accesso azienda                   | Azienda alla quale appartiene l'utente. Campo predefinito impostato al momento della creazione dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ID accesso utente                    | L'identificativo usato dall'utente per accedere all'applicazione. È una combinazione dell'ID di accesso azienda e dell'ID utente, separati da una                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



| Campo                                                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          | barra. L'ID di accesso utente è un campo obbligatorio impostato dall'amministratore dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Preferenze del contatto</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Non richiamare                                           | Selezionare questa casella di controllo per non ricevere chiamate da Oracle CRM On Demand Marketing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Non inviare posta                                        | Selezionare questa casella di controllo per non ricevere la posta da Oracle CRM On Demand Marketing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Non inviare e-mail                                       | Selezionare questa casella di controllo per non ricevere messaggi e-mail da Oracle CRM On Demand Marketing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Invia sempre avvisi critici                              | <p>Quando questa casella di controllo è selezionata, si ricevono messaggi e-mail con informazioni importanti da Oracle CRM On Demand. Questi messaggi contengono quanto riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informazioni critiche sugli aggiornamenti di prodotto e le modifiche di servizio per Oracle CRM On Demand e i prodotti correlati.</li> <li>Istruzioni e pianificazioni per gli aggiornamenti a nuove release principali.</li> <li>Comunicazioni ad alta priorità o di urgenza per completare i normali processi di supporto (ad esempio, in caso di errore hardware).</li> </ul> <p>Questo campo non può essere aggiornato nella pagina Dettaglio personale. Solo gli amministratori dell'azienda possono aggiornare questa casella di controllo per gli utenti dalla pagina Dettagli utente.</p> <p><b>NOTA:</b> questa casella di controllo non viene usata per determinare gli utenti che ricevono gli avvisi di sistema emessi da Oracle CRM On Demand Customer Care, quali i promemoria relativi alla prossima sessione di gestione pianificata.</p> |
| <b>Informazioni geografiche utente</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Lingua, Impostazioni internazionali, Valuta, Fuso orario | <p>L'amministratore dell'azienda definisce le impostazioni predefinite per questi elementi. È possibile sostituire le impostazioni predefinite facendo clic sull'elenco di selezione per ogni elemento e selezionando quindi il valore desiderato.</p> <p>Per ulteriori informazioni su questi campi, vedere <a href="#">Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti (a pagina 786)</a>.</p> <p>Per attivare eventuali modifiche alla lingua, alle impostazioni locali, alla valuta o al fuso orario, è necessario uscire e accedere nuovamente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Informazioni sicurezza utente</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Campo                                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aree oggetto reporting                    | <p>Utilizzare questo elenco di selezione per impostare la visibilità per record di report in tempo reale in Analytics. Questi report forniscono analisi di dati in tempo reale. È possibile selezionare uno dei seguenti valori.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilità responsabile.</b> Consente di visualizzare i propri dati e quelli di proprietà diretta dei propri subordinati. Si tratta dell'impostazione predefinita.</li> <li>■ <b>Visibilità team.</b> Consente di visualizzare i propri dati e quelli condivisi con l'utente dal team dei clienti e delle opportunità.</li> </ul> <p>Se non si definisce l'impostazione Aree argomenti reporting, viene applicata l'impostazione che interessa l'intera azienda configurata dall'amministratore dell'azienda. Per ulteriori informazioni sui report, vedere <a href="#">Analytics (a pagina 837)</a> e in particolare l'argomento <a href="#">Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics (a pagina 857)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                |
| Aree oggetto cronologia                   | <p>Utilizzare questo elenco di selezione per impostare la visibilità per record dei report cronologici in Analytics. I report cronologici presentano analisi cronologiche o di andamento oppure calcoli più complessi di quelli presenti nei report in tempo reale. È possibile selezionare uno dei seguenti valori.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilità responsabile.</b> Consente di visualizzare i propri dati e quelli di proprietà diretta dei propri subordinati. Si tratta dell'impostazione predefinita.</li> <li>■ <b>Visibilità team.</b> Consente di visualizzare i propri dati e quelli condivisi con l'utente dal team dei clienti e delle opportunità.</li> <li>■ <b>Visibilità completa.</b> Questa impostazione combina Visibilità responsabile, Visibilità team e i registri.</li> </ul> <p>Se non si definisce l'impostazione Aree argomenti cronologia, viene applicata l'impostazione che interessa l'intera azienda configurata dall'amministratore dell'azienda. Per ulteriori informazioni sui report, vedere <a href="#">Analytics (a pagina 837)</a> e in particolare l'argomento <a href="#">Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics (a pagina 857)</a>.</p> |
| Lettura di tutti i record basata su ruolo | <p>Usare questo elenco per specificare che si desidera che Analytics utilizzi l'impostazione Dispone del diritto di lettura di tutti i record in base al tipo di record, come definito nella pagina Accesso tipo di record della Procedura guidata gestione ruoli. Se l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo è abilitata tramite il profilo dell'azienda o dell'utente e l'impostazione di visibilità Dispone del diritto di lettura di tutti i record è stata selezionata dall'amministratore per il ruolo utente in un tipo di record specificato, sarà possibile visualizzare tutti i record di quel tipo in Analytics.</p> <p>Per istruzioni su come e quando abilitare l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo, vedere <a href="#">Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo (vedere Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo a pagina 788)</a>.</p> <p>Se l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo non è abilitata, Analytics utilizza la visibilità impostata nei campi Aree argomenti reporting e Aree argomenti cronologia.</p>                                                                  |

| Campo                                      | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identificatore esterno per accesso singolo | Sola lettura. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali (a pagina 1181)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ultimo accesso                             | Campo generato dal sistema. Per informazioni sulla revisione di tutti i tentativi di accesso, vedere <a href="#">Revisione delle attività di accesso (vedere Analisi dell'attività di accesso a pagina 791)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tema predefinito                           | Questo elenco di selezione consente di scegliere i temi disponibili per l'intera applicazione quando si accede a Oracle CRM On Demand con un PC o un computer laptop. Un tema va a modificare l'aspetto dell'applicazione, compresi il colore di sfondo, i collegamenti ipertestuali e le icone. Sono disponibili numerosi temi predefiniti. L'amministratore dell'azienda può creare temi personalizzati in Oracle CRM On Demand. Un valore vuoto indica che è necessario usare il tema che l'amministratore ha impostato nel profilo dell'azienda. Per ulteriori informazioni sulla creazione di temi personalizzati, vedere <a href="#">Creazione di nuovi temi (a pagina 1418)</a> . |
| Tema tablet                                | Il tema tablet viene usato in modo automatico quando si accede a Oracle CRM On Demand utilizzando un tablet o un altro dispositivo con schermo tattile, a condizione che il tablet o il dispositivo venga rilevato da Oracle CRM On Demand. Se non si seleziona un tema predefinito e un tema tablet nel profilo personale, verranno usati i temi specificati per il proprio ruolo utente; se non sono stati specificati temi per il ruolo utente, verranno usati i temi specificati per l'azienda. Per ulteriori informazioni sul funzionamento dei temi in Oracle CRM On Demand, vedere <a href="#">Informazioni sull'interfaccia (a pagina 30)</a> .                                  |
| Tipo di record di ricerca predefinito      | Questo elenco di selezione consente di modificare il tipo di record di ricerca predefinito da visualizzare nella casella di ricerca della barra delle azioni. Ad esempio, cambiare Contatto in Cliente o in un altro tipo di record al quale si può accedere. La casella di ricerca della barra delle azioni conterrà, per impostazione predefinita, questo tipo di record ogni volta che si accede all'applicazione, indipendentemente da dove ci si trovava in occasione dell'ultimo accesso all'applicazione.                                                                                                                                                                         |
| Mostra pagina di benvenuto all'accesso     | Questa casella di controllo consente di specificare se visualizzare la pagina di benvenuto di Oracle CRM On Demand quando si accede all'applicazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modalità anteprima record      | <p>Questo elenco di selezione consente di abilitare la funzionalità di anteprima del record e di specificare la modalità di apertura della finestra di anteprima. In base all'impostazione selezionata, la finestra di anteprima si apre al passaggio del puntatore su un collegamento a un record o quando si fa clic su un'icona di anteprima visualizzata al passaggio del puntatore su un collegamento a un record. Nella finestra di anteprima viene visualizzata la prima sezione della pagina dei dettagli del record. È inoltre possibile disabilitare la funzionalità di anteprima dei record selezionando Off in questo campo.</p> <p>L'impostazione di anteprima del record può essere specificata a livello dell'azienda dall'amministratore dell'azienda e da ciascun utente. L'impostazione personale prevale sull'impostazione per l'azienda. Se questo campo è vuoto, viene utilizzata l'impostazione di anteprima del record per l'azienda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Visualizzazione HUD            | <p>Se la funzionalità Visualizzazione HUD è attivata e la casella di controllo Supporta impostazioni visualizzazione HUD è selezionata nel tema, i collegamenti alle sezioni di informazioni correlate della pagina (ad esempio le sezioni dei record collegati) sono disponibili nella visualizzazione HUD nella parte inferiore della finestra del browser. È possibile fare clic sui collegamenti per accedere alle sezioni delle informazioni correlate senza dover scorrere il contenuto della pagina verso il basso. Le icone del segno meno (-) e del segno più (+) consentono rispettivamente di comprimere ed espandere la visualizzazione HUD. L'impostazione di espansione o compressione corrente viene conservata per tutti i tipi di record, anche in caso di scollegamento e nuovo collegamento all'applicazione, finché non la si cambia di nuovo.</p> <p>È possibile rimuovere completamente la visualizzazione HUD dalle pagine dei dettagli disattivando la funzionalità nel profilo personale.</p> <p><b>NOTA:</b> se supportata dal tema, la funzionalità Visualizzazione HUD può essere attivata o disattivata a livello di azienda e dai singoli utenti. Inoltre, l'impostazione personale prevale sull'impostazione dell'azienda. L'amministratore può rimuovere completamente la visualizzazione HUD deselectando la casella di controllo Supporta impostazioni visualizzazione HUD nel tema. I colori disponibili nella visualizzazione HUD dipendono dal tema in uso. Per ulteriori informazioni sulla scelta di un tema, vedere <a href="#">Impostazione del tema (a pagina 789)</a>.</p> |
| Formato informazioni correlate | <p>Se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Personalizza formato di visualizzazione informazioni correlate, è possibile scegliere di mostrare le sezioni Informazioni correlate sotto forma di elenchi o di schede nelle pagine dei dettagli dei record. Se il campo Formato informazioni correlate del proprio profilo personale è vuoto, viene utilizzata l'impostazione per il ruolo utente; se il campo Formato informazioni correlate del ruolo utente è vuoto, viene utilizzata l'impostazione prevista per l'azienda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Campo                                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Supporto fuso orario utente per aree oggetto reporting | <p>Se questa casella di controllo è selezionata nel profilo utente, le date e le ore dei report in tempo reale vengono mostrate in base al fuso orario corrente.</p> <p>A seconda delle modalità di impostazione della pagina Profilo personale da parte dell'amministratore dell'azienda, potrebbe essere possibile modificare questa impostazione.</p> <p>Se questa casella di controllo non è selezionata nel profilo utente, le date e le ore mostrate nei report vengono visualizzate in base al fuso orario dell'azienda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Blocca intestazione colonna elenco                     | <p>Questo elenco di selezione determina le modalità di visualizzazione delle intestazioni delle colonne per gli elenchi e i risultati delle ricerche in Oracle CRM On Demand. È possibile selezionare i valori riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>On.</b> Quando si scorre un elenco di record verso il basso e la riga dell'intestazione della colonna raggiunge la parte superiore della finestra del browser, le etichette delle colonne sono sempre visibili.</li> <li>■ <b>Off.</b> Quando si scorre un elenco di record verso il basso e la riga dell'intestazione della colonna raggiunge la parte superiore della finestra del browser, le etichette delle colonne non sono più visibili.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> se il campo Blocca intestazione colonna elenco del profilo personale è vuoto, verrà usata l'impostazione per l'azienda.</p> |

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abilitazione codice personalizzato | <p>Questo campo dell'elenco di selezione determina se tutto il codice personalizzato nelle pagine in Oracle CRM On Demand è abilitato o disabilitato per l'utente. Inoltre determina se l'indicatore del codice personalizzato è abilitato o disabilitato per l'utente. Sono disponibili le seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Abilitato.</b> Si tratta dell'impostazione predefinita nell'applicazione standard. Quando questa opzione è selezionata, tutto il codice personalizzato disponibile nelle pagine in Oracle CRM On Demand è abilitato, mentre l'indicatore del codice personalizzato non è abilitato.</li> <li>■ <b>Abilitato con indicatore.</b> Quando questa opzione è selezionata, tutto il codice personalizzato disponibile nelle pagine in Oracle CRM On Demand è abilitato. Inoltre, l'indicatore del codice personalizzato è abilitato.</li> <li>■ <b>Disabilitato con indicatore.</b> Quando questa opzione è selezionata, tutto il codice personalizzato disponibile nelle pagine in Oracle CRM On Demand è disabilitato. Inoltre, l'indicatore del codice personalizzato è abilitato.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> se si imposta questo campo su Disabilitato con indicatore, i report e i dashboard incorporati nelle applet Web personalizzate non vengono eseguiti.</p> <p><b>NOTA:</b> la modifica del valore nel campo Abilitazione codice personalizzato nel profilo dell'utente corrente non incide sul comportamento del codice personalizzato né su quello dell'indicatore del codice personalizzato di nessun altro utente. Per ulteriori informazioni sul codice personalizzato e sull'indicatore del codice personalizzato, vedere <a href="#">Informazioni sull'abilitazione e la disabilitazione del codice personalizzato e dell'indicatore del codice personalizzato (a pagina 191)</a>.</p> |

## Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti

Ogni azienda ha almeno un amministratore designato a impostare e personalizzare Oracle CRM On Demand per tutta l'organizzazione. Gli amministratori dell'azienda possono, inizialmente, impostare alcuni valori predefiniti che vengono ereditati da ogni utente, che potrà comunque eseguirne l'override. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le funzionalità interessate dalle impostazioni.

| Nome impostazione      | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fuso orario            | L'applicazione supporta lo standard UTC (Universal Time Code) in modo che tutti gli orari e le date vengano visualizzati nel fuso orario dell'utente. Si prenda come esempio un appuntamento pianificato per le 11:00 a.m. PST visualizzerà l'indicazione oraria 2:00 p.m. se l'utente ha un'impostazione EST, data la differenza di tre ore del fuso orario.                                           |
| Impostazioni nazionali | Questa impostazione determina la formattazione di numeri, valute, numeri di telefono, orari e date. Ad esempio, gli utenti che selezionano Tedesco - Germania vedranno gli importi in valuta nel formato 110.000,00, mentre gli utenti che selezionano Inglese - Stati Uniti visualizzeranno lo stesso importo nel formato 110,000.00. Conviene selezionare il formato con il quale si è più familiari. |

| Nome impostazione | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lingua            | Questa impostazione consente agli utenti di cambiare la lingua di interfaccia utente, Guida in linea ed esercitazioni. A seconda della lingua predefinita dell'azienda, gli utenti vedranno determinati elementi dei report in una lingua diversa da quella predefinita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Valuta            | <p>Questa impostazione collega gli importi in valuta predefinita con tutti i nuovi record creati dall'utente. Quando si visualizzano i report dei fatturati, questi mostrano la valuta predefinita dell'utente. Se un responsabile visualizza il fatturato complessivo di utenti con valute diverse, l'importo verrà visualizzato nella sua valuta predefinita (affinché ciò avvenga, gli amministratori dell'azienda devono impostare i tassi di cambio).</p> <p>Tuttavia, le previsioni vengono sempre ricapitolate nella valuta predefinita dell'azienda. Ad esempio, un utente che ha come valuta predefinita i dollari statunitensi vedrà la sua previsione convertita in euro qualora questa sia la valuta dell'azienda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Paese             | L'impostazione Paese del profilo utente consente di controllare il modello usato per visualizzare i campi indirizzo predefiniti specifici di un paese quando un utente crea un nuovo record con indirizzo. Se ad esempio il campo Paese del profilo utente è impostato su Francia, quando l'utente crea un record con indirizzo, quale un record di account, alla prima apertura della pagina del nuovo record viene utilizzato il modello francese per visualizzare i campi di indirizzo specifici della Francia, sia per l'indirizzo di spedizione che per quello di fatturazione. In Oracle CRM On Demand sono disponibili modelli di indirizzo specifici per più di 60 paesi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Telefono          | <p>La formattazione del numero di telefono è determinata dalle impostazioni internazionali. L'applicazione regola il numero di telefono per le chiamate internazionali in modo che si vedrà l'intera sequenza che è necessario digitare. Ad esempio, un utente negli Stati Uniti dovrà comporre 011 per effettuare una chiamata internazionale. Di conseguenza, se si digita +44 3333 333 333 per il Regno Unito, il numero sarà visualizzato nel formato 011 +44 3333 333 333.</p> <p><b>NOTA:</b> gli utenti devono immettere il segno più (+) come prefisso per i numeri internazionali.</p> <p>I campi Telefono sono contraddistinti da un'icona telefono. Se si fa clic sull'icona, viene aperta una finestra di verifica telefono, che consente di determinare se il numero è stato correttamente identificato dall'applicazione: codice paese, codice città/area, numero locale e ogni estensione per il numero. Chiudendo la finestra, l'applicazione immetterà la sequenza di composizione corretta.</p> <p>Inoltre, se si desidera determinare il codice paese per un paese, è possibile fare clic sull'icona a forma di telefono, selezionare il paese e quindi salvare l'informazione. Il codice paese per il paese viene visualizzato nel campo Telefono.</p> |

**NOTA:** quando si modificano queste impostazioni, per visualizzare i dati con le impostazioni aggiornate l'utente dovrà scollegarsi e accedere di nuovo a Oracle CRM On Demand.

## Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo

L'amministratore dell'azienda imposta la casella di controllo Lettura di tutti i record basata su ruolo nella pagina Profilo azienda, ma un utente può ignorare questa impostazione nella pagina Profilo utente. A seconda dell'impostazione della casella di controllo Lettura di tutti i record basata su ruolo, Analytics utilizza la visibilità impostata su base oggetto nella definizione di ruolo dell'utente oppure la visibilità impostata nei campi Aree argomenti reporting e Aree argomenti cronologia nelle pagine Profilo azienda e Profilo utente. Per ulteriori informazioni sui profili di azienda e utente, vedere [Configurazione di Impostazioni visibilità analisi \(a pagina 1210\)](#) e [Campi utente \(a pagina 1436\)](#).

La tabella riportata di seguito fornisce informazioni su quando e come abilitare l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo.

| Impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo |                             | Visibilità del tipo di record ruolo                                                       |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Impostazione Profilo azienda                           | Impostazione Profilo utente |                                                                                           |
| Si                                                     | Si                          | Abilitato                                                                                 |
| Si                                                     | No                          | Disabilitato                                                                              |
| Si                                                     | NULL                        | Abilitato (visualizza l'impostazione del profilo azienda per impostazione predefinita)    |
| NULL                                                   | Si                          | Abilitato                                                                                 |
| NULL                                                   | NULL                        | Disabilitato (visualizza l'impostazione del profilo azienda per impostazione predefinita) |
| NULL                                                   | No                          | Disabilitato                                                                              |

Per aggiornare il profilo personale, vedere [Aggiornamento dei dati personali \(a pagina 778\)](#).

Per aggiornare il profilo dell'azienda, (solo gli amministratori dell'azienda), vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#).

## Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca

È possibile impostare il tipo di record predefinito per la ricerca dalle informazioni sul profilo personale. Ad esempio, potrebbe essere necessario cambiare il tipo di record predefinito per le ricerche mirate da un record Contatto a un record Cliente. Per ulteriori informazioni sull'uso delle ricerche con Oracle CRM On Demand, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#). Per impostare il tipo di record predefinito per la ricerca, attenersi alla procedura descritta di seguito.

### *Per impostare il tipo di record di ricerca predefinito*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.



- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Nella pagina Dettaglio personale, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica dati personali, scorrere fino alla sezione Informazioni aggiuntive.
- 6 Selezionare il tipo di record nell'elenco di selezione Tipo di record di ricerca predefinito.
- 7 Salvare il record.

**Nota:** per visualizzare le modifiche è necessario uscire dall'applicazione e accedere nuovamente a Oracle CRM On Demand.

## Impostazione del tema

È possibile impostare il tema dell'interfaccia utente nelle informazioni del profilo personale su uno dei numerosi temi predefiniti di Oracle CRM On Demand o su un tema personalizzato già creato dall'amministratore dell'azienda. Per ulteriori informazioni sulla creazione di nuovi temi, vedere [Creazione di nuovi temi \(a pagina 1418\)](#). Se il tema è vuoto vuol dire che non sono stati definiti temi per l'utente. In questo caso viene usato il tema dell'azienda o il tema del ruolo (se definito).

Per impostare un tema personale, effettuare le operazioni della procedura riportata di seguito. Il tema specificato avrà la priorità su qualsiasi altro tema specificato a livello di ruolo o di azienda.

### *Per impostare il tema*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo e fare clic su Modifica.
- 4 Scorrere fino alla sezione Informazioni aggiuntive.
- 5 Selezionare il tema desiderato nell'elenco di selezione Nome predefinito.
- 6 (Facoltativo) Per selezionare il tema da attivare quando si usa un tablet o un altro dispositivo con schermo tattile, fare clic sull'icona di ricerca (la lente di ingrandimento) nel campo Tema tablet.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand userà il tema specificato nel campo Tema tablet se il tablet o il dispositivo con schermo tattile viene rilevato da Oracle CRM On Demand. Se non si seleziona un tema predefinito e un tema tablet nel profilo personale, verranno usati i temi specificati per il proprio ruolo utente; se non sono stati specificati temi per il ruolo utente, verranno usati i temi specificati per l'azienda. Se non si specifica un tema tablet in alcun livello, verrà usato il tema predefinito. Per informazioni sul funzionamento dei temi in Oracle CRM On Demand, vedere [Informazioni sull'interfaccia \(a pagina 30\)](#).

## Impostazione della modalità di anteprima dei record

Se la funzione corrispondente è abilitata, è possibile visualizzare l'anteprima dei record dai relativi collegamenti in molte posizioni in Oracle CRM On Demand incluse le seguenti:

- La mia home page
- Home page dei record
- Pagine di elenco dei record
- Pagine dei dettagli dei record (inclusi gli elenchi dei record correlati)
- Barra delle azioni
- Gli indicatori posizionati su una mappa indicano i luoghi degli indirizzi restituiti da una ricerca di prossimità. Per informazioni sull'esecuzione delle ricerche di prossimità, vedere [Esecuzione di ricerche di prossimità \(a pagina 387\)](#).

Nella finestra di anteprima viene visualizzata la prima sezione della pagina dei dettagli del record. È possibile impostare la modalità di anteprima dei record nella pagina dei dettagli personali. A seconda dell'impostazione selezionata, la finestra di anteprima si apre quando si posiziona il puntatore del mouse su un collegamento a un record oppure quando si fa clic su un'icona di anteprima visualizzata quando si posiziona il puntatore su un collegamento a un record. È inoltre possibile disabilitare la funzione di anteprima dei record.

L'amministratore dell'azienda può specificare la modalità di anteprima dei record a livello aziendale, mentre ogni utente può specificare la modalità di anteprima dei record nella propria pagina dei dettagli personali.

L'impostazione personale prevale sull'impostazione per l'azienda. Se il campo Modalità anteprima record del profilo personale è vuoto, verrà usata la modalità di anteprima dei record definita per l'azienda.

Per impostare la modalità di anteprima dei record, attenersi alla procedura descritta di seguito.

#### ***Per impostare la modalità di anteprima dei record***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic su Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic su Il mio profilo.
- 4 Nella pagina Dettaglio personale, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica dati personali, scorrere fino alla sezione Informazioni aggiuntive.
- 6 Nel campo Modalità anteprima record, selezionare la modalità desiderata dall'elenco di selezione.  
Se si desidera usare la modalità di anteprima dei record definita per l'azienda, selezionare l'opzione vuota nell'elenco di selezione.
- 7 Salvare il record.

## **Modifica dell'impostazione della lingua**

L'impostazione della lingua nei dettagli personali controlla la lingua visualizzata nell'interfaccia utente, nella Guida in linea e nelle esercitazioni. La lingua viene specificata inizialmente dall'amministratore dell'azienda, ma è possibile modificare questa impostazione nei dettagli personali. A seconda della lingua predefinita dell'azienda, è possibile che determinati elementi dei report vengano visualizzati in una lingua diversa da quella predefinita.

Per modificare l'impostazione della lingua, attenersi alla procedura descritta di seguito.

#### ***Per modificare l'impostazione della lingua***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic su Il mio profilo.
- 4 Nella pagina Dettaglio personale, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica dati personali, scorrere fino alla sezione Informazioni geografiche utente.
- 6 Nell'elenco di selezione Lingua, selezionare la lingua desiderata.
- 7 Salvare il record.
- 8 Uscire da Oracle CRM On Demand ed eseguire di nuovo l'accesso per rendere effettiva la modifica.

## **Visualizzazione dei campi storico modifiche**

Per visualizzare l'attività delle applicazioni software quali Web Services e Oracle Outlook Email Integration On Demand, effettuare le operazioni della procedura riportata di seguito.

#### ***Per visualizzare i campi storico modifiche***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Scorrere fino alla sezione Storico modifiche per controllare i campi abilitati alle modifiche.

## Gestione della quota

L'utente o l'amministratore dell'azienda può impostare le quote. Gli utenti finali non hanno bisogno di privilegi speciali, mentre gli amministratori dell'azienda devono disporre del privilegio Gestisci utenti per impostare le quote.

È possibile esaminare e modificare le quote esistenti oppure immetterne di nuove e calcolarle come descritto di seguito.

- Immettere una quota annuale, che il sistema suddivide in maniera uniforme nel corso dell'anno.
- Immettere una quota per ogni mese, il cui totale è calcolato dal sistema per l'anno.

Quando si seleziona l'anno in cui ha inizio una quota, è possibile selezionare l'anno solare corrente, uno dei tre anni precedenti o uno dei tre anni futuri. È possibile rendere attiva una quota in qualsiasi momento. Quando si attiva una quota, Oracle CRM On Demand utilizza le informazioni della quota per popolare i campi nelle pagine delle previsioni. Salva gli obiettivi per ogni anno in modo da esaminare la cronologia e confrontare le previsioni con le quote. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione delle quote \(a pagina 356\)](#).

**NOTA:** è possibile avere più quote attive all'anno. Poiché vengono utilizzate solo le quote attive per la creazione di una previsione, assicurarsi di attivare tutte le quote da includere nella previsione.

### Per definire le quote

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Nella pagina Dettaglio personale, scorrere fino alla sezione Quote.
- 5 Nella sezione Quote, fare clic su Nuova quota.
- 6 Nel modulo Modifica quota impostare i campi Inizio quota e Nome per la quota.
- 7 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per suddividere una quota annuale in modo uguale per l'anno fiscale, immettere l'importo nel campo Quota totale e fare clic su Dividi.
  - Per sommare insieme le quote mensili, immettere un importo per ogni mese e fare clic su Somma.

**NOTA:** fare clic su Somma per aggiungere tutte le voci di quote mensili e visualizzare il totale nel campo Totale.

- 8 Salvare il record.

## Analisi dell'attività di accesso

È possibile rivedere le attività di accesso, ad esempio quante volte è stato effettuato l'accesso all'applicazione.

**NOTA:** ogni notte Oracle CRM On Demand elimina definitivamente i record di accesso utente vecchi di più di 90 giorni.

### Per rivedere l'attività di accesso

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Nella pagina Dettaglio personale scorrere fino alla sezione Cronologia accessi per esaminare l'attività di accesso.

Questa attività include l'attività di accesso dalle altre applicazioni, tra cui Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand e così via.

**NOTA:** nel campo Tipo di un record di accesso viene visualizzato il canale mediante il quale è stato effettuato il tentativo di accesso. Ad esempio, se viene eseguito un tentativo di accesso mediante una finestra del browser, nel campo Tipo viene visualizzato il valore Interattivo. Se viene eseguito un tentativo di accesso mediante Web Services, nel campo Tipo viene visualizzato il valore Web Services.

## Modifica della password

Oracle CRM On Demand consente di modificare la password in qualsiasi momento, purché si disponga del ruolo con il privilegio per la reimpostazione della password personale.

**Nota:** se l'azienda ha implementato una soluzione in cui è necessario utilizzare la modalità SSO (Single Sign-On) per accedere a Oracle CRM On Demand occorre reimpostare la password utilizzando tale soluzione e non Oracle CRM On Demand.

### *Per modificare la password*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali fare clic sul collegamento Aggiornamento password.
- 4 Nella pagina Aggiornamento password esaminare i criteri della password prima di modificare la password.  
In genere i criteri della password vengono impostati dall'amministratore dell'azienda e sono soggetti a modifica.
- 5 Compilare i campi nella sezione Aggiornamento password.
- 6 Salvare il record.

## Impostazione delle domande di sicurezza

Se si dimentica la password di accesso a Oracle CRM On Demand verranno utilizzate le domande di sicurezza. L'impostazione delle domande di sicurezza è prevista quando si accede a Oracle CRM On Demand per la prima volta. È tuttavia possibile modificare le domande e le risposte di sicurezza in qualsiasi momento.

### **Cosa succede se si dimentica la password?**

Se si dimentica la password per Oracle CRM On Demand è possibile fare clic sul collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand e quindi fare clic sul collegamento "Ho dimenticato la password" per reimpostare la password. Oracle CRM On Demand invierà un messaggio e-mail con un collegamento temporaneo all'applicazione. Dopo aver avuto accesso al collegamento temporaneo sarà necessario rispondere alle domande di sicurezza impostate per ottenere l'autenticazione. L'impostazione della password in Oracle CRM On Demand è possibile solo se si risponde correttamente alle domande. Per ulteriori informazioni sulla reimpostazione della password dimenticata, vedere [Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password \(a pagina 192\)](#).

**NOTA:** se si dimentica l'ID di accesso utente, è possibile usare il collegamento "Impossibile accedere all'account?" della pagina Accesso di Oracle CRM On Demand per sottoporre una richiesta per l'invio dell'ID di accesso utente via e-mail.

La procedura riportata di seguito descrive come impostare le domande di sicurezza.

### ***Per impostare le domande di sicurezza***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale *Le mie impostazioni*.
- 2 Nella sezione *Profilo personale*, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina *Profilo personale*, fare clic sul collegamento *Le mie domande di sicurezza*.
- 4 Nella pagina *Le mie domande di sicurezza*, se non si stanno impostando le domande di sicurezza per la prima volta, immettere la password per Oracle CRM On Demand nel campo *Password corrente*.
- 5 Selezionare le domande e immettere le risposte.

**NOTA:** la lunghezza di una risposta non deve superare 100 caratteri.

- 6 Salvare il record.

**SUGGERIMENTO:** prendere nota delle domande e delle risposte di sicurezza impostate, in modo da disporre di queste informazioni in modo rapido se si dimentica la password.

## **Revisione delle informazioni di delega**

*Delega utente* è una funzione che consente a un utente che supporta più persone di visualizzare tutti i record che appartengono alle persone supportate. Se l'amministratore dell'azienda ha abilitato la funzione di delega utente e il ruolo utente è stato impostato per tale funzione, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare l'elenco degli utenti per i quali si riveste il ruolo di delegato.
- Visualizzare l'elenco dei propri utenti delegati.
- Aggiungere delegati di se stessi.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di utenti delegati, vedere [Aggiunta di utenti delegati \(a pagina 794\)](#).

Per visualizzare l'elenco degli utenti per i quali si riveste il ruolo di delegato, completare i passi descritti nella procedura riportata di seguito.

### ***Per visualizzare l'elenco degli utenti per i quali si riveste il ruolo di delegato***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale *Le mie impostazioni*.
- 2 Nella sezione *Profilo personale*, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione *Informazioni personali*, fare clic sul collegamento *Il mio profilo*.
- 4 Nella pagina *Dettaglio personale*, scorrere fino alla sezione *Delegati dagli utenti* per visualizzare l'elenco degli utenti per i quali si riveste il ruolo di delegato.

Per visualizzare l'elenco dei propri utenti delegati, completare i passi descritti nella procedura riportata di seguito.

### ***Per visualizzare l'elenco dei propri utenti delegati***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale *Le mie impostazioni*.
- 2 Nella sezione *Profilo personale*, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione *Informazioni personali*, fare clic sul collegamento *Il mio profilo*.
- 4 Nella pagina *Dettaglio personale* scorrere fino alla sezione *Delegati agli utenti* per visualizzare l'elenco dei propri utenti delegati.

**NOTA:** se la sezione *Delegati dagli utenti* non è visibile nella pagina *Dettaglio personale*, fare clic su *Modifica layout* nell'angolo in alto a destra della pagina e aggiungere la sezione al layout di pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

## Argomenti correlati

Informazioni sulla delega degli utenti (vedere [Informazioni sulla delega di utenti](#) a pagina 1453)

## Aggiunta di utenti delegati

La delega utente consente a un utente che supporta più persone di visualizzare tutti i record appartenenti alle persone supportate. Se l'amministratore dell'azienda ha abilitato la funzione di delega utente e il ruolo utente è stato impostato per tale funzione, è possibile consentire a un utente di fungere da delegato aggiungendolo all'elenco degli utenti delegati. Gli utenti delegati usufruiscono dell'accesso proprietario ai record di proprietà della persona che concede la delega.

L'amministratore dell'azienda può inoltre nominare delegati per un altro utente. Per ulteriori informazioni su come gli amministratori dell'azienda possono nominare utenti delegati, vedere [Gestione di utenti delegati \(amministratore\)](#) (a pagina 1454).

### *Per aggiungere utenti delegati*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Scorrere fino alla sezione Delegati agli utenti e fare clic su Aggiungi utenti.

**NOTA:** se la sezione Delegati agli utenti non è visibile nella pagina Dettaglio personale, fare clic su Modifica layout nell'angolo in alto a destra della pagina e aggiungere la sezione Delegati agli utenti al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 5 Nella pagina Modifica utenti delegati, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare gli utenti che si desidera aggiungere all'elenco Utenti delegati.
- 6 Se nel campo Ruolo utente delegato sono stati definiti dei valori, è possibile selezionare un ruolo utente delegato per ciascun utente.
- 7 Fare clic su Salva.

## Argomenti correlati

Informazioni sulla delega degli utenti (vedere [Informazioni sulla delega di utenti](#) a pagina 1453)

## Concessione dell'accesso al supporto tecnico

È possibile concedere a un rappresentante del supporto tecnico l'autorizzazione ad accedere alla sessione di Oracle CRM On Demand di un utente. Questa operazione potrebbe essere necessaria per consentire la risoluzione di un problema.

### *Per concedere l'accesso ad altre persone*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali fare clic sul collegamento Accesso.
- 4 Nella pagina Accesso immettere un intervallo di date e ore per il periodo in cui si permette a un'altra persona di accedere alla propria sessione.
- 5 Salvare il record.

**Nota:** per interrompere l'accesso prima della data di scadenza specificata e si è già concesso l'accesso utilizzando questa funzione, immettere un nuovo intervallo di date e ore che sia nel passato.

## Visualizzazione delle schede

Le schede disposte lungo il lato superiore delle pagine costituiscono il punto di partenza per la gestione dei dati. Le schede disponibili e il relativo ordine di visualizzazione iniziale dipende dal ruolo assegnato dall'amministratore dell'azienda.

**NOTA:** È possibile personalizzare le schede solo se il privilegio **Personalizza schede** è abilitato per il proprio ruolo. Per ulteriori informazioni, contattare l'amministratore della propria azienda.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come modificare l'ordine di visualizzazione delle schede.

### *Per cambiare l'ordine delle schede*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale **Le mie impostazioni**.
- 2 Nella sezione **Personalizzazione layout** fare clic sul collegamento **Layout personale**.
- 3 Nella sezione **Layout scheda personale** fare clic sul collegamento **Layout scheda**.
- 4 Nella sezione **Schede disponibili** selezionare la scheda da aggiungere e fare clic sul pulsante con la freccia destra per spostarla dalla sezione **Schede disponibili** alla sezione **Schede selezionate**.
 

**NOTA:** è possibile selezionare più schede contemporaneamente tenendo premuto il tasto **MAIUSC** o **CTRL** quando si fa clic per selezionare le schede.
- 5 Nella sezione **Schede selezionate** selezionare una scheda alla volta e usare le frecce per spostare la scheda verso l'alto o verso il basso finché non verrà visualizzata secondo l'ordine desiderato.
 

**NOTA:** (facoltativo) per ripristinare le impostazioni predefinite del layout delle schede per il ruolo utente di cui si è assegnatari, fare clic su **Predefinito**.
- 6 Fare clic su **OK** e salvare il record.

## Modifica del layout della pagina Dettaglio

Gli utenti possono personalizzare il layout delle sezioni **Informazioni correlate** della pagina **Dettaglio** per un tipo di record se il privilegio **Personalizza pagina dei dettagli - Informazioni correlate** è abilitato per i rispettivi ruoli utente. Per istruzioni dettagliate sulla personalizzazione dei layout delle informazioni correlate, vedere [Personalizzazione dei layout Informazioni correlate \(a pagina 796\)](#).

Gli utenti possono personalizzare il layout di campo della pagina **Dettaglio** per un tipo di record quando i rispettivi ruoli utente sono impostati come riportato di seguito.

- Il privilegio **Personalizza pagina dei dettagli - Campi** è abilitato per il ruolo.
- È stato assegnato un layout di pagina personalizzato al ruolo per il tipo di record.

Il layout di campo personalizzato che un utente crea per la pagina **Dettaglio** per un tipo di record viene usato anche per le pagine in cui l'utente modifica i record dello stesso tipo. A seconda dell'impostazione del ruolo dell'utente, il layout di campo personalizzato potrebbe essere usato anche nelle pagine in cui l'utente immette le informazioni per un nuovo record. Per istruzioni dettagliate sulla personalizzazione dei layout di campo, vedere [Personalizzazione dei layout di campo \(a pagina 801\)](#).

### **Informazioni sull'accesso alle pagine **Layout personale****

Se il proprio ruolo utente consente di personalizzare i layout della pagine **Dettaglio**, è possibile accedere alle pagine **Layout personale** per un tipo di record tramite il collegamento **Modifica layout della pagina Dettaglio** di un record dello stesso tipo. È possibile accedere alle pagine **Layout personale** per le pagine **Dettaglio** di un tipo di



record anche tramite il collegamento globale Le mie impostazioni. A seconda dei privilegi abilitati per il proprio ruolo utente, si verifica quanto riportato di seguito quando si accede alle pagine Layout personale per personalizzare un layout di pagina Dettaglio.

- La pagina Layout personale viene visualizzata se il ruolo dell'utente include due qualsiasi dei seguenti privilegi: Personalizza pagina dei dettagli - Campi, Personalizza pagina dei dettagli - Informazioni correlate o Personalizza pagina dei dettagli - Indicatore record.

La pagina Layout personale contiene i tre collegamenti descritti di seguito.

- **Layout campo.** Questo collegamento visualizza la pagina Layout personale - Campi, che consente di personalizzare il layout di campo per il tipo di record.

**NOTA:** il collegamento Layout campo è disponibile nella pagina Layout personale solo se è stato assegnato un layout di pagina personalizzato al proprio ruolo utente per il tipo di record. Se al proprio ruolo utente è assegnato il layout di pagina Standard per il tipo di record, il collegamento Layout campo non è disponibile.

- **Layout informazioni correlate.** Questo collegamento visualizza la pagina Layout personale - Informazioni correlate, che consente di personalizzare il layout delle sezioni Informazioni correlate della pagina Dettaglio per il tipo di record.

- **Gestisci indicatore record.** Questo collegamento visualizza la pagina Layout personale - Informazioni correlate, in cui è possibile impostare le sezioni di informazioni correlate in modo da visualizzare gli indicatori al fine di segnalare la presenza di record all'interno delle sezioni.

- La pagina Layout personale - Campi viene visualizzata direttamente se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Campi, ma non il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Informazioni correlate o il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Indicatore record.
- La pagina Layout personale - Campi viene visualizzata direttamente se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Campi, ma non il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Informazioni correlate o il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Indicatore record.
- La pagina Layout personale - Campi viene visualizzata direttamente se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Campi, ma non il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Informazioni correlate o il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Indicatore record.

### Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere gli argomenti seguenti:

- [Personalizzazione dei layout Informazioni correlate \(a pagina 796\)](#)
- [Gestione di indicatori di record per schede di informazioni correlate \(vedere \[Gestione degli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate\]\(#\) a pagina 803\)](#)
- [Personalizzazione dei layout di campo \(a pagina 801\)](#)
- [Informazioni sui layout delle pagine dei nuovi record \(a pagina 54\)](#)

## Personalizzazione dei layout Informazioni correlate

Se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Informazioni correlate, è possibile creare un layout personalizzato delle sezioni di informazioni correlate nella pagina Dettaglio per un tipo di record. Le sezioni di informazioni correlate mostrano i vari tipi di record che possono essere collegati al record selezionato. Ad esempio, note e attività sono informazioni correlate che possono essere collegate a opportunità o contatti. L'amministratore dell'azienda stabilisce il tipo e l'ordine delle sezioni di informazioni correlate visualizzate in ogni pagina Dettaglio per impostazione predefinita. È possibile modificare l'ordine delle sezioni di informazioni correlate oppure nascondere le sezioni non utilizzate. La modifica di queste impostazioni influisce solo sulla propria visualizzazione dell'applicazione.



**NOTA:** se l'amministratore dell'azienda rimuove il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Informazioni correlate dal ruolo utente di cui si è assegnatari, non sarà più possibile personalizzare il layout delle sezioni Informazioni correlate delle pagine Dettaglio.

### Informazioni sui layout statici e dinamici delle pagine Dettaglio

I layout delle pagine Dettaglio possono essere statici o dinamici. Quando si usano i layout i pagina statici, viene visualizzato lo stesso layout per tutti i record di un certo tipo. I layout di pagina dinamici consentono all'amministratore dell'azienda di specificare layout di pagina diversi per record differenti dello stesso tipo, a seconda del valore selezionato in un campo di elenco di selezione specifico nel record. È possibile personalizzare sia i layout di pagina statici che i layout di pagina dinamici.

### Informazioni sulle modifiche ai layout di pagina predefiniti dopo la creazione di layout Informazioni correlate personalizzati

L'amministratore dell'azienda può aggiornare in qualsiasi momento un layout di pagina statico oppure uno dei layout di pagina utilizzati in un layout dinamico. Dopo la creazione di un layout personalizzato delle sezioni Informazioni correlate per una pagina Dettaglio di un tipo di record, tutte le modifiche apportate dall'amministratore dell'azienda alla disponibilità delle sezioni Informazioni correlate nel layout di pagina predefinito non vengono riportate immediatamente nel layout personalizzato.

### Cosa succede quando le sezioni di informazioni correlate vengono aggiunte al layout di pagina predefinito?

È possibile che l'amministratore dell'azienda aggiunga nuove sezioni di informazioni correlate a un layout di pagina predefinito associato a un tipo di record per un ruolo utente dopo la creazione di un layout personalizzato per quel tipo di record da parte dell'utente. Se ciò si verifica e si desidera aggiungere alcune delle nuove sezioni al layout personalizzato per la pagina, è necessario in primo luogo ripristinare il layout di pagina predefinito. Sarà quindi possibile utilizzare il layout di pagina predefinito oppure creare un nuovo layout personalizzato che includa le nuove sezioni.

### Cosa succede quando le sezioni di informazioni correlate vengono rimosse dal layout di pagina predefinito?

È possibile che l'amministratore dell'azienda rimuova le sezioni di informazioni correlate dal layout di pagina predefinito associato a un tipo di record per un ruolo utente. Se sono incluse nel layout personalizzato per la pagina in questione, le sezioni che l'amministratore dell'azienda rimuove dal layout di pagina predefinito continuano a essere disponibili nel layout personalizzato finché non saranno rimosse dal layout o non si ripristinerà il layout predefinito.

### Personalizzazione dei layout Informazioni correlate per i layout di pagina statici

La procedura riportata di seguito descrive come personalizzare il layout delle sezioni Informazioni correlate per un layout statico mediante l'accesso alla pagina Layout personale tramite il collegamento globale Le mie impostazioni. È possibile personalizzare il layout delle sezioni Informazioni correlate per un layout di pagina statico anche facendo clic sul collegamento Modifica layout nella pagina dei dettagli di un record. Per i layout statici il funzionamento è identico indipendentemente dalle modalità di accesso alla pagina.

***Per personalizzare il layout delle sezioni Informazioni correlate per un layout di pagina Dettaglio statico, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.
- 3 Nella sezione Layout pagina dettaglio personale, fare clic sul collegamento alla pagina Layout i cui dettagli si desidera modificare.
- 4 Se viene visualizzata la pagina Layout personale, fare clic su Layout informazioni correlate.

- 5 Nella sezione Informazioni correlate disponibili della pagina Layout personale - Informazioni correlate selezionare la sezione Informazioni correlate che si desidera visualizzare e fare clic sulla freccia per spostarla nella sezione Informazioni correlate visualizzate.  
**SUGGERIMENTO:** tenendo premuto il tasto MAIUSC o CTRL è possibile selezionare contemporaneamente più sezioni.
- 6 Nella sezione Informazioni correlate visualizzate selezionare una sezione alla volta e usare le frecce per spostare la sezione di informazioni correlate verso l'alto o verso il basso finché non verrà visualizzata secondo l'ordine desiderato.
- 7 Salvare il record.

Dopo la personalizzazione del layout delle sezioni Informazioni correlate, il nuovo layout viene utilizzato nella pagina Dettaglio per tutti i record dello stesso tipo finché non si verifica una delle azioni seguenti:

- nuova modifica del layout;
- ripristino del layout predefinito delle sezioni Informazioni correlate;

**NOTA:** il ripristino dal layout predefinito di un campo non ha effetto sui layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate. Analogamente, il ripristino del layout predefinito per le sezioni Informazioni correlate non ha effetto sui layout di campo personalizzati per il tipo di record.

- reimpostazione del layout di pagina predefinito per il ruolo utente da parte dell'amministratore;

**NOTA:** se un amministratore reimposta il layout di pagina per un tipo di record sul layout predefinito per un ruolo, verranno ripristinati i valori predefiniti per tutti i layout di campo personalizzati e tutti i layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate per il tipo di record interessato per gli utenti che dispongono di quel ruolo. Se tuttavia un amministratore assegna un nuovo layout di pagina per un tipo di record a un ruolo, tutti gli utenti che dispongono del ruolo vedranno il nuovo layout di campo per il tipo di record, ma continueranno a vedere i propri layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate per il tipo di record finché non ripristineranno i layout predefiniti per le sezioni Informazioni correlate.

### Personalizzazione dei layout Informazioni correlate per i layout di pagina dinamici

Quando si utilizzano i layout dinamici, è possibile scegliere di creare un layout personalizzato delle sezioni Informazioni correlate per ognuno dei valori nel campo dell'elenco di selezione che determina il rendering dinamico del layout di pagina. La funzionalità che consente di creare più layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate per un tipo di record è controllata come riportato di seguito dalla casella di controllo Abilita personalizzazione di layout di pagina dinamici singoli nel profilo dell'azienda.

- Se la casella di controllo Abilita personalizzazione di layout di pagina dinamici singoli è deselezionata, è possibile creare un solo layout personalizzato delle sezioni Informazioni correlate per un tipo di record. Dopo la personalizzazione del layout per un tipo di record, nella pagina Dettaglio è visibile lo stesso insieme di sezioni di informazioni correlate per tutti i record di quel tipo, indipendentemente dal valore selezionato nel campo dell'elenco di selezione che determina il rendering dinamico del layout di pagina.
- Se la casella di controllo Abilita personalizzazione di layout di pagina dinamici singoli è selezionata nel profilo dell'azienda, è possibile creare un layout personalizzato delle sezioni Informazioni correlate per ognuno dei valori nel campo dell'elenco di selezione che determina il rendering dinamico del layout di pagina.

La procedura riportata di seguito descrive come personalizzare il layout delle sezioni Informazioni correlate delle pagine Dettaglio dinamiche quando la personalizzazione di layout di pagina dinamici singoli non è abilitata. Questa procedura descrive come personalizzare un layout dinamico mediante l'accesso alla pagina Layout personale tramite il collegamento globale Le mie impostazioni. Per personalizzare un layout dinamico è inoltre possibile fare clic sul collegamento Modifica layout nella pagina Dettaglio di un record. Se la personalizzazione dei layout dinamici singoli non è abilitata, il funzionamento è identico indipendentemente dalle modalità di accesso alla pagina.

**Per personalizzare un layout dinamico quando la personalizzazione di layout dinamici singoli non è abilitata, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.
- 3 Nella sezione Layout pagina dettaglio personale, fare clic sul collegamento alla pagina Layout i cui dettagli si desidera modificare.
- 4 Se viene visualizzata la pagina Layout personale, fare clic su Layout informazioni correlate.
- 5 Nella sezione Informazioni correlate disponibili della pagina Layout personale - Informazioni correlate selezionare la sezione Informazioni correlate che si desidera visualizzare e fare clic sulla freccia per spostarla nella sezione Informazioni correlate visualizzate.

**SUGGERIMENTO:** tenendo premuto il tasto MAIUSC o CTRL è possibile selezionare contemporaneamente più sezioni.

- 6 Nella sezione Informazioni correlate visualizzate selezionare una sezione alla volta e usare le frecce per spostare la sezione di informazioni correlate verso l'alto o verso il basso finché non verrà visualizzata secondo l'ordine desiderato.
- 7 Salvare il record.

Dopo la personalizzazione del layout delle sezioni di informazioni correlate, il nuovo layout verrà utilizzato nella pagina Dettaglio per tutti i record dello stesso tipo, indipendentemente dal valore nel campo dell'elenco di selezione che determina il rendering dinamico del layout di pagina, finché non si modificherà di nuovo il layout oppure non si ripristinerà il layout predefinito della pagina Dettaglio, a seconda di quale delle due azioni verrà eseguita per prima.

La procedura riportata di seguito descrive come personalizzare il layout delle pagine Dettaglio dinamiche quando la personalizzazione di layout di pagina dinamici singoli è abilitata. Questa procedura descrive come personalizzare un layout dinamico mediante l'accesso alla pagina Layout personale tramite il collegamento globale Le mie impostazioni. Per personalizzare un layout dinamico è inoltre possibile fare clic sul collegamento Modifica layout nella pagina Dettaglio di un record. Quando la personalizzazione dei layout dinamici singoli è abilitata, i layout dinamici funzionano come descritto di seguito.

- Se l'accesso alla pagina Layout personale avviene tramite il collegamento Le mie impostazioni, è possibile creare layout personalizzati per tutti i valori dell'elenco di selezione che determina il layout dinamico della pagina.
- Se l'accesso alla pagina Layout personale avviene tramite il collegamento Modifica layout di una pagina Dettaglio, è possibile creare un layout personalizzato solo per il valore selezionato al momento nell'elenco di selezione che determina il layout dinamico della pagina.

**Per personalizzare un layout dinamico quando la personalizzazione di layout dinamici singoli è abilitata, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.
- 3 Nella sezione Layout pagina dettaglio personale, fare clic sul collegamento alla pagina Layout i cui dettagli si desidera modificare.
- 4 Se viene visualizzata la pagina Layout personale, fare clic su Layout informazioni correlate.
- 5 Selezionare il valore per il quale si desidera creare un layout personalizzato nella sezione Valori disponibili elenco di selezione vincolante della pagina Layout personale - Informazioni correlate.

**NOTA:** se si desidera creare un layout personalizzato da utilizzare quando non viene selezionato alcun valore nel campo dell'elenco di selezione, selezionare il valore vuoto nel campo dell'elenco di selezione.

- 6 Nella sezione Informazioni correlate disponibili selezionare la sezione informazioni correlate che si desidera visualizzare e usare la freccia di direzione per spostarla nella sezione Informazioni correlate visualizzate.  
**SUGGERIMENTO:** tenendo premuto il tasto MAIUSC o CTRL è possibile selezionare contemporaneamente più sezioni.
- 7 Nella sezione Informazioni correlate visualizzate selezionare una sezione alla volta e fare clic sulle frecce per spostare la sezione di informazioni correlate verso l'alto o verso il basso finché non verrà visualizzata secondo l'ordine desiderato.
- 8 Ripetere le operazioni dei passi da 5 a 7 per creare tutti i layout personalizzati aggiuntivi desiderati.  
**NOTA:** per i valori dell'elenco di selezione per i quali non si crea un layout personalizzato verrà utilizzato il layout di pagina predefinito.
- 9 Salvare il record.

Dopo la personalizzazione del layout delle sezioni di informazioni correlate per un valore dell'elenco di selezione, il layout personalizzato verrà utilizzato nella pagina Dettaglio per tutti i record in cui è selezionato il valore dell'elenco di selezione, finché non si modificherà di nuovo il layout per il valore dell'elenco di selezione oppure non si ripristinerà il layout predefinito della pagina Dettaglio, a seconda di quale delle due azioni verrà eseguita per prima.

### Ripristino dei layout predefiniti delle sezioni Informazioni correlate

La procedura riportata di seguito descrive come ripristinare il layout Informazioni correlate predefinito mediante l'accesso alla pagina Layout personale tramite il collegamento globale Le mie impostazioni. Per ripristinare il layout Informazioni correlate predefinito è inoltre possibile fare clic sul collegamento Modifica layout nella pagina Dettaglio di un record. Se la personalizzazione dei layout dinamici singoli è abilitata, i layout dinamici funzionano come descritto di seguito.

- Se l'accesso alla pagina Layout personale avviene tramite il collegamento globale Le mie impostazioni, è possibile ripristinare i layout Informazioni correlate predefiniti per tutti i valori nel campo dell'elenco di selezione che determina il layout dinamico della pagina. È inoltre possibile ripristinare i layout Informazioni correlate predefiniti per alcuni valori dell'elenco di selezione conservando i layout personalizzati per gli altri valori dell'elenco di selezione.
- Se l'accesso alla pagina Layout personale avviene tramite il collegamento Modifica layout nella pagina Dettaglio di un record, è possibile ripristinare solo il layout Informazioni correlate predefinito per il valore dell'elenco di selezione selezionato al momento nel campo dell'elenco di selezione che determina il layout dinamico della pagina. Non è possibile ripristinare i layout Informazioni correlate predefiniti per gli altri valori dell'elenco di selezione.

**Per ripristinare il layout Informazioni correlate predefinito, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.
- 3 Nella sezione Layout pagina dettaglio personale, fare clic sul collegamento alla pagina Layout i cui dettagli si desidera modificare.
- 4 Se viene visualizzata la pagina Layout personale, fare clic su Layout informazioni correlate.
- 5 Effettuare una delle operazioni seguenti nella pagina Layout personale - Informazioni correlate:
  - fare clic su Predefinito per ripristinare il layout predefinito per un valore selezionato nella colonna Valori disponibili elenco di selezione vincolante;
  - fare clic su Imposta tutti i valori predefiniti per ripristinare i layout predefiniti per tutti i valori della colonna Valori disponibili elenco di selezione vincolante.

**NOTA:** il pulsante Imposta tutti i valori predefiniti è disponibile solo per alcuni layout pagina dettaglio personale.

Per informazioni su come i layout di pagina personalizzati interagiscono con i layout di pagina per i ruoli, vedere [Modalità di interazione dei layout informazioni correlate personalizzati con i layout di pagina per i ruoli \(a pagina 1386\)](#).

### Formato informazioni correlate nelle pagine dei dettagli dei record

Se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Personalizza formato di visualizzazione informazioni correlate, è inoltre possibile scegliere di mostrare le sezioni Informazioni correlate sotto forma di elenchi o di schede nelle pagine dei dettagli dei record mediante l'impostazione dell'opzione Formato informazioni correlate nel profilo personale. Se il campo Formato informazioni correlate del proprio profilo personale è vuoto, viene utilizzata l'impostazione per il ruolo utente; se il campo Formato informazioni correlate del ruolo utente è vuoto, viene utilizzata l'impostazione prevista per l'azienda. Per informazioni sulla modifica dell'opzione Formato informazioni correlate, vedere [Aggiornamento dei dati personali \(a pagina 778\)](#).

## Personalizzazione dei layout di campo

Gli utenti possono personalizzare il layout di campo della pagina Dettaglio per un tipo di record quando i rispettivi ruoli utente sono impostati come riportato di seguito.

- Il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Campi è abilitato per il ruolo.
- È stato assegnato un layout di pagina personalizzato al ruolo per il tipo di record.

È possibile personalizzare i layout di campo sia per i layout statici che per i layout dinamici. Durante la personalizzazione dei layout di campo, tenere presente quanto riportato di seguito.

- Tutti i campi disponibili nel layout customizzato assegnato al proprio ruolo utente per un tipo di record vengono visualizzati per impostazione predefinita nel layout finché non si personalizzerà il layout.
- È possibile rimuovere (nascondere) alcuni dei campi nel layout personalizzato, ma non è possibile aggiungervi i campi che non appaiono nel layout predefinito.
- Non è possibile rimuovere i campi obbligatori dal layout. Inoltre, gli amministratori possono specificare che certi campi devono essere sempre visualizzati in un layout, in modo che non sia possibile rimuoverli campi dal layout personalizzato. Nella pagina Layout personale - Campi i campi che devono essere sempre visualizzati nel layout vengono mostrati con lo stesso colore di carattere dei campi obbligatori.

A seconda del tipo di layout di pagina usato, la personalizzazione di un layout di campo potrà essere effettuata tramite il collegamento globale Le mie impostazioni, il collegamento Modifica layout nella pagina Dettaglio del record oppure tramite entrambi i collegamenti. La tabella riportata di seguito indica i collegamenti che è possibile utilizzare per personalizzare i layout di campo. In tutti i casi il layout di pagina assegnato al proprio ruolo utente deve essere un layout di pagina personalizzato: in altre parole, non è possibile personalizzare il layout di pagina standard per un tipo di record in Oracle CRM On Demand. Le informazioni di questa tabella sono valide anche quando si desidera ripristinare il layout predefinito di un campo personalizzato. Per informazioni sul ripristino dei layout di campo predefiniti, vedere la sezione Ripristino dei layout di campo predefiniti di questo argomento.

| Tipo di layout                                                                               | Collegamento Le mie impostazioni | Collegamento Modifica layout                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Layout statico.                                                                              | Sì                               | Sì                                                                                                                     |
| Layout predefinito per un layout dinamico. Per informazioni, vedere la Nota dopo la tabella. | Sì                               | Sì Il campo Elenco di selezione vincolante per il layout dinamico deve essere vuoto nella pagina Dettaglio del record. |

| Tipo di layout                                                      | Collegamento Le mie impostazioni | Collegamento Modifica layout                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Layout per un valore specifico nell'elenco di selezione vincolante. | No                               | Sì Il valore appropriato deve essere selezionato nel campo dell'elenco di selezione vincolante per il layout dinamico. |

**NOTA:** il layout predefinito per un layout dinamico è il layout utilizzato automaticamente quando il campo dell'elenco di selezione vincolante per il layout dinamico è vuoto in un record.

Per personalizzare un layout di campo per un tipo di record, attenersi alla procedura riportata di seguito.

### ***Per personalizzare un layout di campo per un tipo di record***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.

**NOTA:** se si desidera personalizzare il layout di campo utilizzato per un valore specifico nel campo dell'elenco di selezione vincolante di un layout dinamico, invece di fare clic sul collegamento Le mie impostazioni aprire un record che disponga del valore appropriato nel campo dell'elenco di selezione vincolante, fare clic su Modifica layout e andare direttamente al Passo 4.

- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.

- 3 Nella sezione Layout pagina dettaglio personale fare clic sul collegamento Layout della pagina da personalizzare.

Ad esempio, se si desidera personalizzare il layout di campo per il tipo di record Account, fare clic su Layout account.

- 4 Se viene visualizzata la pagina Layout personale, fare clic su Layout campo.

- 5 Nella pagina Layout personale - Campi usare le frecce per riorganizzare i campi nel layout.

È possibile spostare i campi all'interno della stessa sezione e da una sezione all'altra della pagina. Se si desidera che un campo specifico non appaia nel layout di pagina personalizzato, spostarlo nella sezione Campi disponibili.

**NOTA:** se si sposta nella sezione Campi disponibili un campo obbligatorio o un campo di cui l'amministratore richiede la visualizzazione nel layout, al salvataggio del layout verrà visualizzato un messaggio di errore e il campo dovrà essere spostato in una qualsiasi delle sezioni del layout.

- 6 Salvare le modifiche.

Dopo che un utente ha creato un layout di campo personalizzato, il layout viene usato ogni volta che l'utente apre o modifica un record dello stesso tipo finché non si verificherà una delle azioni riportate di seguito.

- Nuova modifica del layout di campo da parte dell'utente.
- Ripristino del layout di campo predefinito per la pagina da parte dell'amministratore.

**NOTA:** il ripristino dal layout predefinito di un campo non ha effetto sui layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate. Analogamente, il ripristino del layout predefinito per le sezioni Informazioni correlate non ha effetto sui layout di campo personalizzati per il tipo di record.

- Ripristino del layout di pagina predefinito per il ruolo dell'utente o assegnazione di un layout diverso al ruolo per lo stesso tipo di record da parte dell'amministratore.

**NOTA:** se un amministratore reimposta il layout di pagina per un tipo di record sul layout predefinito per un ruolo, verranno ripristinati i valori predefiniti per tutti i layout di campo personalizzati e tutti i layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate per il tipo di record interessato per gli utenti che dispongono di quel ruolo. Se tuttavia un amministratore assegna un nuovo layout di pagina per un tipo di record a un ruolo, tutti gli utenti che dispongono del ruolo vedranno il nuovo layout di campo per il tipo di record, ma



continueranno a vedere i propri layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate per il tipo di record finché non ripristineranno i layout predefiniti per le sezioni Informazioni correlate.

A seconda delle modalità di impostazione del ruolo dell'utente, il layout di campo personalizzato dell'utente può essere usato anche nella pagina in cui l'utente immette le informazioni per un nuovo record. Per informazioni sui layout di campo nelle pagine dei nuovi record, vedere [Informazioni sui layout delle pagine dei nuovi record \(a pagina 54\)](#).

### Ripristino dei layout di campo predefiniti

Se si desidera smettere di usare un layout di campo personalizzato, è possibile ripristinare il layout di campo predefinito corrispondente al tipo di record per il ruolo. A seconda del tipo di layout di pagina usato, il ripristino del layout di campo potrà essere effettuato tramite il collegamento globale Le mie impostazioni, il collegamento Modifica layout nella pagina Dettaglio del record oppure tramite entrambi i collegamenti. Per informazioni sul collegamento da usare, vedere la tabella nella sezione precedente di questo argomento.

Per ripristinare il layout di campo personalizzato predefinito, attenersi alla procedura riportata di seguito.

#### *Per ripristinare il layout di campo predefinito*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.

**NOTA:** se si desidera ripristinare il layout di campo predefinito per il layout di campo utilizzato per un valore specifico nel campo dell'elenco di selezione vincolante di un layout dinamico, invece di fare clic sul collegamento Le mie impostazioni aprire un record che disponga del valore appropriato nel campo dell'elenco di selezione vincolante, fare clic su Modifica layout e andare direttamente al Passo 4.

- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.
- 3 Nella sezione Layout pagina dettaglio personale fare clic sul collegamento Layout della pagina per la quale si desidera ripristinare il layout predefinito.
- 4 Se viene visualizzata la pagina Layout personale, fare clic su Layout campo.
- 5 Nella pagina Layout personale - Campi fare clic su Predefinito.
- 6 Salvare le modifiche.

Alla successiva apertura, modifica o creazione di un record dello stesso tipo, si visualizzerà il layout predefinito assegnato al ruolo per il tipo di record.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui layout di campo personalizzati, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Modalità di interazione dei layout di campo personalizzati con i layout di pagina per i ruoli \(a pagina 1390\)](#)

## Gestione degli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate

Se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Indicatore record, è possibile impostare gli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate nelle pagine Dettaglio del record. Gli indicatori di record consentono di verificare se sono presenti record in una sezione di informazioni correlate, senza aprire la sezione. L'amministratore può inoltre configurare gli indicatori dei record per le pagine dei dettagli per i tipi di record a livello di ruolo. Se non si personalizzano le impostazioni degli indicatori di record per un tipo di record specifico, verranno utilizzate le impostazioni configurate per il tipo di record per il proprio ruolo utente. Per informazioni sul comportamento degli indicatori di record, vedere [Informazioni sugli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate \(a pagina 76\)](#).

**NOTA:** la funzionalità dell'indicatore correlata non è supportata per la sezione di informazioni correlate Allegati in alcun tipo di record oppure non è supportata per la sezione di informazioni correlate Elenco utenti nel tipo di record Divisione. Inoltre, la funzionalità non è supportata per le applet Web personalizzate.

Per personalizzare le impostazioni degli indicatori di record per un tipo di record, attenersi alla procedura riportata di seguito.

#### ***Per personalizzare le impostazioni degli indicatori di record per un tipo di record***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.
- 3 Nella sezione Layout pagina dettaglio personale, fare clic sul collegamento alla pagina Layout del *tipo di record*.
- 4 Se viene visualizzata la pagina Layout personale, fare clic sul collegamento Gestisci indicatore record.

**NOTA:** per accedere alla pagina Layout personale - Indicatore record è anche possibile fare clic sul collegamento Modifica layout in qualsiasi pagina dei dettagli di record.

- 5 Nella pagina Layout personale - Indicatore record, nell'elenco Informazioni correlate disponibili, selezionare le sezioni di informazioni correlate per le quali si desidera che venga visualizzato un indicatore di record, quindi fare clic sulla freccia per spostarle nell'elenco Informazioni correlate selezionate.

**SUGGERIMENTO:** tenendo premuto il tasto MAIUSC o CTRL è possibile selezionare contemporaneamente più sezioni.

- 6 Salvare le modifiche.

Dopo la personalizzazione delle impostazioni degli indicatori di record per un tipo di record, le impostazioni personalizzate si applicano alla pagina Dettaglio per tutti i record del tipo interessato finché non verrà eseguita una delle azioni seguenti:

- nuovo aggiornamento delle impostazioni degli indicatori di record nelle sezioni di informazioni correlate;
- ripristino dei valori predefiniti delle impostazioni degli indicatori di record per il tipo di record per il ruolo; implementazione di qualsiasi aggiornamento eseguito originariamente dall'amministratore a livello di ruolo;
- reimpostazione del layout di pagina predefinito per il ruolo utente da parte dell'amministratore; ripristino dei valori configurati per il tipo di record a livello di ruolo per tutte le impostazioni personalizzate di visualizzazione delle indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate.

Per ripristinare i valori predefiniti delle impostazioni degli indicatori di record per un tipo di record per il proprio ruolo, attenersi alla procedura riportata di seguito.

#### ***Per ripristinare i valori predefiniti delle impostazioni degli indicatori di record per un tipo di record per il proprio ruolo***

- Nella pagina Layout personale - Indicatore record fare clic su Predefinito.

## **Modifica dei layout delle home page**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dai layout delle home page personali e di clienti, contatti, lead, opportunità e richieste di servizio. L'amministratore dell'azienda configura i layout predefiniti delle home page.

**NOTA:** è possibile personalizzare le home page anche facendo clic sul collegamento Modifica layout in ogni home page.

#### ***Per modificare il layout della home page***



- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.
- 3 Nella sezione Layout home page personale della pagina Layout personale fare clic sul layout di home page da modificare, ad esempio Layout home page personale.
- 4 Nella sezione Sezioni disponibili della pagina selezionare la sezione che si desidera visualizzare nella home page e usare le frecce per spostarla in Lato sinistro o in Lato destro.  
**SUGGERIMENTO:** è possibile selezionare contemporaneamente più sezioni tenendo premuto il tasto Maiusc o Ctrl mentre si fa clic per selezionare le sezioni.
- 5 Nella sezione Lato sinistro o Lato destro selezionare una sezione alla volta e usare le frecce per spostarla verso l'alto o verso il basso finché non verrà visualizzata secondo l'ordine desiderato nella home page.
- 6 Salvare il record.

## Modifica del layout della barra delle azioni

L'amministratore dell'azienda assegna un layout barra delle azioni a ogni ruolo utente. Inoltre, può rendere non disponibile la barra delle azioni per il ruolo utente di cui si è assegnatari.

Se è disponibile per il ruolo utente di cui si è assegnatari, la barra delle azioni viene visualizzata per impostazione predefinita sul lato sinistro di tutte le pagine di Oracle CRM On Demand. È possibile nascondere e mostrare la barra delle azioni a seconda delle esigenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni su come mostrare o nascondere la barra delle azioni \(a pagina 42\)](#).

Se il privilegio Personalizza barra delle azioni è abilitato per il ruolo di cui si dispone, è possibile visualizzare o nascondere qualsiasi sezione della barra delle azioni, compresa quella delle applet Web, resa disponibile dall'amministratore dell'azienda nel layout specifico del ruolo utente. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni del ruolo utente, contattare l'amministratore dell'azienda.

È possibile specificare la modalità di visualizzazione di un record se si tratta dell'unico record restituito da una ricerca. È possibile aprire il record direttamente in una pagina dei dettagli del record oppure visualizzarlo in una pagina di elenco. L'opzione che controlla questo comportamento è la casella di controllo Passa direttamente alla pagina di dettagli se viene restituito un solo record, disponibile nella sezione Opzioni di ricerca rapida della pagina di layout della barra delle azioni nell'impostazione personale. Le considerazioni riportate di seguito si applicano alla casella di controllo Passa direttamente alla pagina di dettagli se viene restituito un solo record.

- Per impostazione predefinita, la casella di controllo non è selezionata.
- Se la casella di controllo non è selezionata e una ricerca restituisce un solo record, il record viene visualizzato in una pagina di elenco ed è possibile aprirlo da tale pagina.
- Se la casella di controllo è selezionata e una ricerca restituisce un solo record, il record viene aperto direttamente nella pagina dei dettagli corrispondente.
- Dopo aver selezionato o deselezionato la casella di controllo, le impostazioni vengono applicate a tutte le ricerche nella barra delle azioni e alle ricerche avanzate che restituiscono un solo record finché non si modifica di nuovo l'impostazione della casella di controllo.
- L'impostazione della casella di controllo viene applicata solo alle ricerche nella barra delle azioni e alle ricerche avanzate. Gli elenchi aperti in queste aree di Oracle CRM On Demand vengono sempre visualizzati in una pagina di elenco, anche se l'elenco contiene un solo record.

### *Per modificare il layout della barra delle azioni*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.
- 3 Nella sezione Layout barra delle azioni personale della pagina Layout personale fare clic su Layout barra delle azioni.

- 4 Nella pagina Layout personale usare le frecce per spostare le sezioni secondo le modalità riportate di seguito.
  - Spostare le sezioni che si desidera vengano visualizzate nella barra delle azioni dal riquadro Sezioni disponibili al riquadro Sezioni visualizzate.
  - Spostare le sezioni che non si desidera vengano visualizzate nella barra delle azioni dal riquadro Sezioni visualizzate al riquadro Sezioni disponibili.

**NOTA:** la barra delle azioni viene visualizzata in Oracle CRM On Demand solo se la sezione Sezioni visualizzate della pagina contiene almeno una sezione.
- 5 Scorrere fino alla sezione Personalizza preferiti e selezionare l'opzione appropriata per aggiungere nuovi preferiti all'inizio o alla fine dell'elenco dei preferiti (Record preferiti e Elenchi preferiti), a seconda delle preferenze.
 

Per ulteriori informazioni sui record preferiti, vedere [Pagina Record preferiti \(a pagina 128\)](#). Per ulteriori informazioni sugli elenchi preferiti, vedere [Pagina Elenchi preferiti \(a pagina 148\)](#).
- 6 Nella sezione Opzioni di ricerca rapida, selezionare o deselezionare la casella di controllo Passa direttamente alla pagina di dettagli se viene restituito un solo record per specificare il comportamento quando una ricerca restituisce un solo record, come indicato di seguito.
  - Se si desidera che il record venga aperto direttamente nella pagina dei dettagli del record, selezionare la casella di controllo.
  - Se si desidera che il record venga visualizzato in una pagina di elenco, deseleziona la casella di controllo.
- 7 Salvare le modifiche.

## Impostazione del calendario

Questo argomento descrive come impostare la vista calendario tramite il collegamento globale Le mie impostazioni.

Durante l'impostazione della vista calendario predefinita, è possibile effettuare le operazioni seguenti:

- selezionare la vista calendario da visualizzare ogni volta che si fa clic sulla scheda Calendario;
- selezionare l'elenco attività da visualizzare nelle viste giornaliera e settimanale del proprio calendario e dei calendari di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente (viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente).

Nell'applicazione standard viene visualizzato l'elenco Task aperti, ma è possibile selezionare un elenco diverso nel campo Elenco attività nella vista calendario utente delle impostazioni calendario. L'amministratore può inoltre selezionare un elenco per il ruolo di cui dispone l'utente. Se si lascia vuoto il campo Elenco attività nella vista calendario utente, verrà utilizzata l'impostazione del proprio ruolo e se anche il campo Elenco attività nella vista calendario utente del ruolo è vuoto, verrà visualizzato l'elenco Task aperti.

Possono essere selezionati tutti gli elenchi disponibili per l'utente, compresi gli elenchi privati, pubblici e di sistema, nonché gli elenchi specifici del ruolo utente per il tipo di record attività. Nelle viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente vengono visualizzate solo tre colonne dell'elenco, come descritto di seguito.

- La colonna Oggetto viene mostrata sempre, a condizione tuttavia che il campo Oggetto sia selezionato come campo di visualizzazione nella definizione dell'elenco.
- Le prime due colonne dell'elenco, eccetto la colonna Oggetto, vengono mostrate.

Se l'elenco selezionato viene successivamente eliminato o diventa indisponibile per l'utente, l'elenco visualizzato nelle viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente viene determinato nel modo seguente:

- se un elenco è selezionato nel campo Elenco attività nella vista calendario utente del ruolo utente, viene visualizzato l'elenco selezionato;
- se il campo Elenco attività nella vista calendario utente del ruolo utente è vuoto, viene visualizzato l'elenco Task aperti.

- Specificare il giorno mostrato come primo giorno della settimana nel calendario e nei selettori data in cui si selezionano i valori per i campi della data in Oracle CRM On Demand.
- Selezionare i giorni della settimana e l'orario di lavoro da mostrare nel calendario, se non si desidera utilizzare le impostazioni a livello aziendale.

Per impostazione predefinita, tutte le caselle di controllo per i giorni della settimana sono deselezionate e i campi Ora inizio orario di lavoro e Ora fine orario di lavoro sono vuoti. Quando si specifica l'orario di lavoro è possibile immettere solo un'ora di inizio e un'ora di fine. Non è possibile specificare orari di lavoro diversi per giorni lavorativi singoli. Se si immette un'ora di inizio per l'orario di lavoro, è necessario immettere anche un'ora di fine, che deve essere successiva all'ora di inizio. Se, analogamente, si immette un'ora di fine, è necessario immettere anche un'ora di inizio. Se necessario, Oracle CRM On Demand converte l'ora di inizio e l'ora di fine immesse nel formato corretto per le proprie impostazioni internazionali, una volta salvate le modifiche.

Nelle viste giornaliere e settimanali del calendario personale dell'utente e dei singoli calendari di altri utenti che hanno messo in condivisione il proprio calendario con l'utente, le ore di inizio e di fine dell'orario di lavoro possono essere mostrate all'ora precisa se si utilizza il tema Classico e all'ora precisa o alla mezz'ora se si utilizza un calendario moderno. Per le viste di calendario di gruppo e personalizzate, le ore di inizio e di fine dell'orario di lavoro possono essere mostrate all'ora precisa. Oracle CRM On Demand arrotonda per difetto l'ora di inizio dell'orario di lavoro all'ora o alla mezz'ora più vicina, come appropriato, e arrotonda per eccesso l'ora di fine dell'orario di lavoro all'ora o alla mezz'ora più vicina. Ad esempio, se si immette 08:40 come ora di inizio, Oracle CRM On Demand arrotonda per difetto l'ora di inizio alle 08:00 per le viste giornaliere e settimanali dei singoli calendari se si utilizza un tema Classico e alle 08:30 se si utilizza un tema moderno. Se si immette 17:40 come ora di fine, Oracle CRM On Demand arrotonda per eccesso l'ora di fine alle 18:00 per le viste giornaliere e settimanali dei singoli calendari in un tema Classico o moderno.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di visualizzazione dei giorni lavorativi e dell'orario di lavoro nelle viste di calendario, vedere [Informazioni sui giorni lavorativi e l'orario di lavoro nel calendario \(a pagina 202\)](#).

- Selezionare le informazioni aggiuntive da visualizzare negli appuntamenti nelle viste calendario. Per impostazione predefinita, le informazioni presenti nei campi Oggetto, Ubicazione e Nome contatto dell'appuntamento vengono mostrati negli appuntamenti nelle viste calendario. È possibile scegliere di visualizzare le informazioni aggiuntive riportate di seguito.
  - Il nome dell'account collegato all'appuntamento. Il nome dell'account è un collegamento al record dell'account.
  - Lo stato dell'appuntamento.
  - Il numero di telefono del contatto principale collegato all'appuntamento. Il numero di telefono è un collegamento al record del contatto. Se il campo Telefono ufficio contiene un valore nel record del contatto, verrà mostrato il numero di telefono dell'ufficio. Se invece il campo Telefono ufficio non contiene alcun valore nel record del contatto, mentre il campo N. cell. contiene un numero, verrà mostrato il numero del telefono cellulare.
- Specificare se si desidera ricevere promemoria per le attività di cui si è proprietari o per le quali si è inclusi nell'elenco degli utenti, se sono configurati promemoria sulle attività. Di seguito sono descritte le opzioni disponibili nel campo Notifica attività.
  - **Nessuno.** Se si seleziona questa opzione, l'utente non riceve alcun promemoria.
  - **E-mail.** Se si seleziona questa opzione, l'utente riceve i promemoria e-mail.
  - **Promemoria popup.** Se si seleziona questa opzione, i promemoria vengono visualizzati nella finestra popup Promemoria attività quando si accede a Oracle CRM On Demand.
  - **Promemoria e-mail e popup.** Se si seleziona questa opzione, l'utente riceve i promemoria e-mail e i promemoria vengono visualizzati anche nella finestra popup Promemoria attività quando si accede a Oracle CRM On Demand.
  - **Vuoto.** Se si lascia il campo Notifica attività vuoto, viene applicata l'opzione selezionata nel campo Notifica attività a livello di azienda. L'opzione predefinita a livello di azienda è Nessuno, ma l'amministratore può selezionare un'opzione differente.

Per impostare il calendario, attenersi alla procedura descritta di seguito. Per ulteriori informazioni sui calendari, vedere [Calendario e attività \(a pagina 197\)](#).

**Procedure preliminari.** Per condividere il calendario con un altro utente o impostare le viste calendario di gruppo personalizzate, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Condividi calendario.

### ***Per impostare il proprio calendario***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
  - 2 Nella sezione Impostazione calendario, fare clic su Impostazioni calendario.
  - 3 Per impostare la vista calendario predefinita, effettuare le operazioni riportate di seguito.
    - a Fare clic su Visualizzazione calendario predefinita.
    - b Selezionare una vista calendario.
    - c (Facoltativo) Selezionare l'elenco attività da visualizzare nelle viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente.
    - d Selezionare il giorno che deve essere mostrato come primo giorno della settimana nel calendario.  
Per impostazione predefinita, il campo Giorno di inizio settimana calendario è vuoto. Se lo si lascia vuoto, verrà usata l'impostazione a livello aziendale per il primo giorno della settimana.  
**NOTA:** dopo aver modificato il giorno di inizio della settimana, è necessario uscire e accedere di nuovo a Oracle CRM On Demand per visualizzare la modifica nel calendario e nei selettori data in cui si selezionano i valori per i campi della data in Oracle CRM On Demand.
  - e Nella sezione Mostra settimana calendario, impostare i giorni lavorativi e l'orario di lavoro del calendario, come descritto di seguito.
    - Selezionare la casella di controllo per ogni giorno che si desidera mostrare come giorno lavorativo nel calendario. Se si seleziona la casella di controllo per uno o più giorni, solo tali giorni vengono mostrati come giorni lavorativi nelle viste del calendario giornaliero e settimanale dell'utente, indipendentemente dai giorni lavorativi specificati a livello di azienda. Se si deselectano le caselle di controllo per tutti i giorni, al calendario dell'utente vengono applicati i giorni lavorativi specificati a livello di azienda.
    - Se si desidera specificare un'ora di inizio per l'orario di lavoro diversa da quella impostata a livello di azienda, immetterla nel campo Ora inizio orario di lavoro.
    - Se è stata specificata un'ora di inizio per l'orario di lavoro, immettere l'ora di fine nel campo Ora fine orario di lavoro. L'ora di fine deve essere successiva all'ora di inizio.**NOTA:** se non si immettono un'ora di inizio e un'ora di fine per l'orario di lavoro, al calendario viene applicato l'orario di lavoro specificato a livello di azienda.
  - f Nella sezione Preferenze informazioni appuntamento selezionare le caselle di controllo corrispondenti alle informazioni aggiuntive che si desidera visualizzare nelle viste calendario.
  - g Nel campo Notifica attività selezionare l'opzione desiderata oppure lasciare il campo vuoto se si desidera che venga applicata l'impostazione a livello di azienda.
  - h Salvare le modifiche.
- 4 Per condividere il calendario con un altro utente
  - a Fare clic su Condividi calendario.
  - b Fare clic su Aggiungi utenti in Il mio elenco condivisione calendario.
  - c Nella finestra Concedi accesso a nuovi utenti, utilizzare l'icona di ricerca per aggiungere utenti con i quali condividere il calendario.
- 5 Per impostare viste di calendario per gruppo personalizzato
  - a Fare clic su Gestisci viste gruppo.

- b** Fare clic su **Aggiungi** in **Le mie visualizzazioni personalizzate**.
- c** Completare i campi nella finestra **Gestisci viste**, quindi salvare il record.

L'impostazione di viste di calendario per gruppo personalizzato consente di gestire la propria visualizzazione in base alla disponibilità di altri utenti. Quando si crea un nuovo appuntamento, andare alla scheda del calendario di gruppo e selezionare il gruppo creato dall'utente o dall'amministratore per visualizzare la disponibilità.

## Accesso agli strumenti dati e integrazione

La home page personale contiene i collegamenti agli strumenti che consentono di importare e integrare i dati in Oracle CRM On Demand con altre applicazioni.

**NOTA:** l'accesso ai client disponibili viene impostato e abilitato dall'amministratore dell'azienda. I client sono **Oracle Outlook Email Integration On Demand** e **Oracle CRM On Demand Desktop**.

### *Per accedere agli strumenti dati e integrazione*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale **Le mie impostazioni**.
- 2** Nella sezione **Strumenti dati e integrazione** della home page personale fare clic sul collegamento corrispondente allo strumento da usare:
  - Per importare i contatti, fare clic su **Strumenti dati e integrazione**, quindi su **Importa contatti**.  
Per ulteriori informazioni vedere [Importazione di contatti \(a pagina 308\)](#).
  - Per visualizzare le informazioni sulle richieste di importazione in sospeso e completate, fare clic su **Strumenti dati e integrazione** e quindi su **Coda richieste di importazione**.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Analisi dei risultati dell'importazione \(a pagina 1937\)](#).
  - Per visualizzare le informazioni sulle richieste di esportazione in sospeso e completate, fare clic su **Strumenti dati e integrazione** e quindi su **Coda richieste di esportazione**.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione delle richieste di esportazione personali \(a pagina 810\)](#).
  - Per installare Oracle CRM On Demand Desktop, fare clic su **Strumenti dati e integrazione**, quindi fare clic su **Oracle CRM On Demand Desktop** e seguire le istruzioni per completare l'installazione.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Installazione di Oracle CRM On Demand Desktop \(a pagina 1997\)](#).
  - Per collegare messaggi e-mail specifici ai record cliente, contatto, lead, opportunità o richiesta di servizio in Oracle CRM On Demand, fare clic su **Strumenti dati e integrazione** e quindi su **Oracle Outlook Email Integration On Demand**.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes \(a pagina 817\)](#).
  - Per incorporare un widget, fare clic su **Integrazione contenuto On Demand**.  
Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.
    - [Integrazione di un widget Elenchi preferiti \(a pagina 813\)](#)
    - [Integrazione di un widget Centro messaggi \(a pagina 813\)](#)
    - [Integrazione di un widget Report \(a pagina 814\)](#)
    - [Integrazione di un widget Elenco semplice \(a pagina 815\)](#)

### **Argomento correlato**

Per informazioni correlate sugli strumenti dati e integrazione, vedere l'argomento seguente:

- [Informazioni sui widget On Demand \(a pagina 812\)](#)

## Visualizzazione delle richieste di esportazione personali

Nella pagina Coda richieste di esportazione personali vengono visualizzate tutte le richieste di esportazione in sospeso e completate inviate dalle pagine Elenco o mediante la Procedura esportazione dati. Se la richiesta si trova nella sezione Richieste in sospeso, fare clic su **Aggiorna** per verificare che la richiesta sia stata completata. Quando la richiesta è stata completata, è possibile espanderla per recuperare il file di output.

**NOTA:** a seconda dei privilegi di cui si dispone, potrebbe non essere possibile visualizzare alcune richieste di esportazione o recuperare alcuni file di output.

### Informazioni sul periodo di conservazione per le richieste di esportazione e per i relativi allegati

Nell'applicazione standard Oracle CRM On Demand conserva i dettagli delle richieste di esportazione e il relativo output per un determinato periodo di tempo, come indicato di seguito.

- I dettagli di una richiesta di esportazione vengono conservati per 60 giorni, quindi rimossi.
- L'output di una richiesta di esportazione viene conservato per 168 ore (ovvero, sette giorni), quindi rimosso.

I periodi di conservazione si applicano alle operazioni di esportazione inviate mediante le pagine Elenco e mediante la Procedura esportazione dati.

L'amministratore può variare i periodi di conservazione per le richieste di esportazione e i relativi allegati modificando nel profilo azienda i valori dei campi riportati di seguito:

- Scadenza richieste di esportazione (giorni)
- Scadenza allegati richieste di esportazione (giorni)

Per informazioni sull'aggiornamento di questi campi, vedere [Configurazione delle impostazioni dell'azienda \(a pagina 1183\)](#).

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come visualizzare le richieste di esportazione.

### Per visualizzare le richieste di esportazione

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic su **Le mie impostazioni**.
- 2 Fare clic su **Strumenti dati e integrazione**.
- 3 Fare clic su **Coda richieste di esportazione**.

Viene visualizzata la pagina Coda richieste di esportazione personali, contenente i dettagli delle richieste di esportazione. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni sulle richieste di esportazione.

| Informazioni sull'esportazione dei record | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo                                      | Il tipo di richiesta: Personale o Azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tipo di esportazione                      | Il tipo di esportazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Completa.</b> Un'esportazione completa dei dati dell'azienda.</li> <li>■ <b>Parziale.</b> Un'esportazione parziale dei dati dell'azienda.</li> <li>■ <b>Elenco.</b> Una richiesta di esportazione eseguita da una pagina di elenco. Vengono visualizzate solo le esportazioni eseguite dall'utente collegato.</li> </ul> |
| Tipo di record                            | Il tipo di record. Per le richieste parziali che includono record secondari, il record secondario viene indicato                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Informazioni sull'esportazione dei record | Descrizione                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | nel formato <i>Principale:Secondario</i> , ad esempio: Account:Contatto.                                                                      |
| Elenco                                    | Per le richieste di esportazione di elenco, questo campo indica il nome dell'elenco.                                                          |
| Stato                                     | Lo stato, ad esempio: In corso o Completato.                                                                                                  |
| Nome client                               | Il nome dell'applicazione client.                                                                                                             |
| Richiesto per                             | L'utente per il quale è stata inviata la richiesta.                                                                                           |
| Richiesta di                              | L'utente che ha inviato la richiesta. Un amministratore può creare una richiesta di estrazione personale per un utente mediante Web Services. |
| Inviato                                   | L'ora e la data di invio della richiesta di esportazione.                                                                                     |
| Completato                                | L'ora e la data di completamento della richiesta di esportazione.                                                                             |

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come esaminare i dettagli di una richiesta di esportazione.

#### **Per esaminare i dettagli di una richiesta di esportazione**

- Nella riga relativa alla richiesta, fare clic sul collegamento Tipo di esportazione o Tipo di record per aprire la pagina *Elenca dettagli richiesta di esportazione* o *Dettagli richiesta di esportazione*.  
Nella pagina vengono visualizzate le proprietà di esportazione, incluso il numero di record esportati (N. esportati). Per le richieste di esportazione inviate mediante la Procedura esportazione dati, nella pagina viene visualizzato anche il numero dei tipi di record esportati correttamente (N. oggetti completati). Nella sezione Tipi di record di esportazione della pagina, è possibile visualizzare i dettagli relativi al numero di record esportati per ogni tipo di record.

Per informazioni sul download e sull'eliminazione degli allegati delle richieste di esportazione, ovvero dei file ZIP contenenti l'output delle richieste di esportazione, vedere [Download ed eliminazione degli allegati delle richieste di esportazione \(a pagina 811\)](#).

### **Download ed eliminazione degli allegati delle richieste di esportazione**

Un file ZIP contenente l'output di una richiesta di esportazione riuscita è disponibile come allegato nella pagina *Elenca dettagli richiesta di esportazione* (per una richiesta di esportazione inviata da una pagina *Elenco*) o nella pagina *Dettagli richiesta di esportazione* (per una richiesta di esportazione inviata mediante la Procedura esportazione dati).

In base ai privilegi inclusi nel ruolo utente, è possibile accedere e scaricare gli allegati delle richieste di esportazione mediante una o più delle seguenti aree di Oracle CRM On Demand:

- **Collegamento Le mie impostazioni.** Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione delle richieste di esportazione personali \(a pagina 810\)](#).



- **Le pagine di amministrazione di Oracle CRM On Demand.** Per ulteriori informazioni, vedere [Analisi dei risultati di esportazione](#) (vedere [Analisi dei risultati dell'esportazione](#) a pagina 1943) e [Analisi di tutte le richieste di esportazione per l'azienda](#) (a pagina 1245).

Se il ruolo utente include il privilegio Elimina allegati richieste di esportazione, è possibile eliminare qualsiasi allegato delle richieste di esportazione a cui si ha accesso. In caso contrario, non è possibile eliminare gli allegati delle richieste di esportazione, inclusi gli allegati delle proprie richieste di esportazione.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come scaricare un allegato della richiesta di esportazione dalla pagina Elenca dettagli richiesta di esportazione o Dettagli richiesta di esportazione.

#### ***Per scaricare un allegato della richiesta di esportazione***

- Nella sezione Allegato richiesta di esportazione della pagina, selezionare Scarica dal menu a livello di record per l'allegato, quindi salvare il file ZIP.  
Il file ZIP è costituito da un file di testo di riepilogo dell'esportazione e da un file CSV per ciascun tipo di record esportato. Se l'esportazione è stata eseguita da una pagina Elenco, esiste un solo file CSV.

**NOTA:** se si esporta lo storico modifiche principale, il file CSV contiene le colonne Tipo di record – Nome visualizzazione e Campo modificato - Nome visualizzazione. Queste colonne elencano i valori visualizzati nella UI (Interfaccia per l'utente, User Interface) per il tipo di record e per il campo modificato rispettivamente. Le colonne Campo modificato e Tipo di record visualizzano invece solo i valori interni del tipo di record.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come eliminare un allegato della richiesta di esportazione.

**Prima di iniziare:** per eseguire questa procedura, il ruolo utente deve includere il privilegio Elimina allegati richieste di esportazione.

#### ***Per eliminare un allegato della richiesta di esportazione***

- Nella sezione Allegato richiesta di esportazione della pagina Elenca dettagli richiesta di esportazione o Dettagli richiesta di esportazione, selezionare Elimina dal menu a livello di record per l'allegato, quindi confermare che si desidera eliminare l'allegato.

## **Informazioni sui widget On Demand**

Oracle CRM On Demand fornisce un codice HTML che è possibile utilizzare per incorporare una serie di widget On Demand nelle applicazioni desktop che supportano i widget Web. È anche possibile incorporare widget Web nei portali o in qualsiasi pagina Web standalone. Un widget Web è una porzione portabile di codice di terze parti che può essere incorporata in HTML. Se l'amministratore dell'azienda ha reso disponibile questa funzione, il codice HTML da utilizzare per incorporare i widget On Demand in altre applicazioni viene fornito nella pagina Integrazione contenuto On Demand di Oracle CRM On Demand.

Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand. È quindi possibile immettere i dettagli necessari per accedere agli Elenchi preferiti, al Centro Messaggi e ad altre funzioni di Oracle CRM On Demand. È possibile aprire Oracle CRM On Demand in una nuova finestra del browser facendo clic su Apri applicazione.

**Nota:** questa funzione è disponibile nell'applicazione Oracle CRM On Demand solo se è abilitata dall'amministratore dell'azienda. Per verificare se la funzione è abilitata nell'applicazione Oracle CRM On Demand, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni. Se è abilitata, nella home page personale viene visualizzato il collegamento Integrazione contenuto On Demand. Se l'amministratore dell'azienda non ha autorizzato l'uso dei widget On Demand e si tenta di accedere a un widget, l'operazione non viene eseguita.

Di seguito sono riportati i widget On Demand disponibili.



- **Widget Elenchi preferiti.** Questo widget On Demand visualizza gli elenchi Oracle CRM On Demand preferiti, ad esempio Tutte le opportunità, I miei clienti e così via. Elenchi preferiti si trova nella barra delle azioni della home page di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sull'integrazione del widget Elenchi preferiti, vedere [Integrazione di un widget Elenchi preferiti \(a pagina 813\)](#).
- **Widget Centro messaggi.** Questo widget On Demand consente di accedere ai messaggi ricevuti in Oracle CRM On Demand senza dover prima eseguire il collegamento a Oracle CRM On Demand. Il Centro messaggi si trova nella barra delle azioni della home page di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su come incorporare il widget Centro messaggi, vedere [Integrazione di un widget Centro messaggi \(a pagina 813\)](#).
- **Widget Report.** Questo widget On Demand visualizza i report e i dashboard creati in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su come incorporare il widget Report, vedere [Integrazione di un widget Report \(a pagina 814\)](#).
- **Widget Elenco semplice.** Questo widget On Demand visualizza un elenco a una sola colonna di collegamenti ai record di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sull'integrazione del widget Elenco semplice, vedere [Integrazione di un widget Elenco semplice \(a pagina 815\)](#).

**SUGGERIMENTO:** se il tema utilizza un carattere più grande, è possibile che venga visualizzata una barra di scorrimento nel widget Elenchi preferiti. È possibile rimuovere questa barra di scorrimento modificando i valori relativi all'altezza e alla larghezza dei campi HTML scheda Web nel widget. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione delle pagine Web esterne, dei report e dei dashboard nelle schede \(a pagina 1392\)](#)

## Integrazione di un widget Elenchi preferiti

È possibile incorporare elenchi preferiti, ad esempio Tutte le opportunità, I miei clienti e così via, da Oracle CRM On Demand nelle applicazioni desktop che supportano widget Web. È possibile incorporare elenchi preferiti nei portali e nelle pagine Web standalone.

**NOTA:** questa funzione è disponibile in Oracle CRM On Demand solo se è stata abilitata dall'amministratore dell'azienda.

### *Per incorporare gli elenchi preferiti*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic su Integrazione contenuto On Demand.
- 3 Nella sezione del widget Elenchi preferiti, copiare il codice HTML nell'applicazione in uso.  
Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand.
- 4 Immettere i dettagli di accesso a Oracle CRM On Demand per accedere ai dati Elenchi preferiti.

**SUGGERIMENTO:** se il tema utilizza un carattere più grande, è possibile che venga visualizzata una barra di scorrimento nel widget Elenchi preferiti. È possibile rimuovere questa barra di scorrimento modificando i valori relativi all'altezza e alla larghezza dei campi HTML scheda Web nel widget. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione delle pagine Web esterne, dei report e dei dashboard nelle schede \(a pagina 1392\)](#)

## Integrazione di un widget Centro messaggi

È possibile incorporare il Centro messaggi Oracle CRM On Demand nelle applicazioni desktop che supportano widget Web. È possibile incorporare nei portlet e nelle pagine Web standalone. Il widget Centro messaggi consente di accedere ai messaggi ricevuti in Oracle CRM On Demand senza eseguire il login a Oracle CRM On Demand. Il Centro messaggi si trova nella barra delle azioni della home page di Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** questa funzione è disponibile in Oracle CRM On Demand solo se è stata abilitata dall'amministratore dell'azienda.

### ***Per incorporare un Centro messaggi***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic su Integrazione contenuto On Demand.
- 3 Nella sezione del widget Centro messaggi, copiare il codice HTML nell'applicazione in uso.  
Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand.
- 4 Immettere i dettagli di accesso a Oracle CRM On Demand per accedere ai messaggi del Centro messaggi.
- 5 Fare clic su Aggiorna per accedere ai nuovi messaggi.

### **Integrazione di un widget Report**

È possibile incorporare report e dashboard da Oracle CRM On Demand nelle applicazioni desktop che supportano widget Web. È anche possibile incorporarli in portali e in pagine Web standalone senza dover accedere all'applicazione Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sui report e i dashboard, vedere [Uso della home page di Analytics](#) (vedere [Uso della home page di Analytics](#) a pagina 837).

Oracle CRM On Demand è in grado di generare il codice HTML necessario per incorporare i report e i dashboard nei widget.

**Prima di iniziare:** il report o il dashboard da incorporare deve essere memorizzato in una cartella di Cartelle condivise per la quale si dispone dell'accesso.

### ***Per incorporare un report***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic su Integrazione contenuto On Demand.
- 3 Nel campo Tipo della sezione Widget report selezionare Report singolo.
- 4 Fare clic sull'icona di ricerca (lente di ingrandimento) e accedere al report desiderato in Cartelle condivise.  
Il campo Percorso viene popolato automaticamente dopo aver selezionato il report.
- 5 Se si desidera che i prompt configurati per l'analisi vengano visualizzati in modo che gli utenti possano filtrare l'analisi, selezionare la casella di controllo Visualizza prompt dei report.
- 6 Specificare se gli utenti che visualizzano l'analisi incorporata possono aggiornare, stampare o esportare l'analisi.
  - **Collegamento Aggiorna.** Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Aggiorna è disponibile e gli utenti possono aggiornare i dati nell'analisi.
  - **Collegamento Stampa.** Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Stampa è disponibile e gli utenti possono stampare l'analisi.
  - **Collegamento Esporta.** Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Esporta è disponibile e gli utenti possono esportare l'analisi.
- 7 Fare clic su Mostra nuovo HTML.
- 8 Copiare il codice HTML nell'applicazione.  
Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand.
- 9 Immettere i dettagli di accesso a Oracle CRM On Demand per accedere al report.

### ***Per incorporare un dashboard***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic su Integrazione contenuto On Demand.
- 3 Nel campo Tipo della sezione Widget report selezionare Dashboard.
- 4 Fare clic sull'icona di ricerca (lente di ingrandimento) e accedere al dashboard desiderato in Cartelle condivise.  
Il campo Percorso viene popolato automaticamente dopo aver selezionato il dashboard.
- 5 Fare clic su Mostra nuovo HTML.
- 6 Copiare il codice HTML nell'applicazione.  
Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand.
- 7 Immettere i dettagli di accesso a Oracle CRM On Demand per accedere al dashboard.

## Integrazione di un widget Elenco semplice

Questo widget On Demand consente di integrare un elenco semplice di record nelle applicazioni desktop che supportano i widget Web. È anche possibile incorporarli in portali e in pagine Web standalone senza dover accedere all'applicazione Oracle CRM On Demand. Il widget Elenco semplice visualizza i collegamenti agli elenchi per i tipi di record standard ad eccezione di Fondo e Richiesta fondi.

**NOTA:** questa funzione è disponibile nell'applicazione Oracle CRM On Demand solo se è abilitata dall'amministratore dell'azienda.

### *Per incorporare elenchi semplici*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic su Integrazione contenuto On Demand.
- 3 Nella sezione del widget Elenco semplice, selezionare un elenco dal menu.
- 4 Copiare il codice HTML nell'applicazione.  
Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand.
- 5 Immettere i dettagli di accesso a Oracle CRM On Demand per accedere all'elenco.
- 6 Per visualizzare un elenco diverso, fare clic su Configura.

**NOTA:** questa azione modifica l'elenco disponibile per tutta la durata della sessione. È possibile modificare l'elenco tutte le volte che si desidera durante la sessione. Tuttavia, l'elenco originale viene ripristinato dopo aver eseguito il logout dalla sessione.



# 14 Utilizzo di altre applicazioni

---

Oracle CRM On Demand utilizza le applicazioni riportate di seguito per fornire funzionalità aggiuntive.

- **Microsoft Outlook e Lotus Notes Email Integration**

Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand consentono di collegare e-mail specifiche ai record di clienti, contatti, lead, opportunità o richieste di servizio in Oracle CRM On Demand. Ciò consente di memorizzare e-mail importanti con i record correlati.

- **Microsoft Word**

È possibile utilizzare i dati di Oracle CRM On Demand per creare stampe unioni ed e-mail di massa in Microsoft Word mediante Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- **Microsoft Excel**

È possibile creare report Microsoft Excel offline aggiornabili contenenti dati di Oracle CRM On Demand mediante Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- **Segmentation Wizard**

È possibile utilizzare Segmentation Wizard per generare segmenti di contatti, ovvero elenchi di contatti, in base a una combinazione di campi di clienti, contatti, opportunità e richieste di servizio in Oracle CRM On Demand.

## **Verifica dei requisiti di sistema**

Prima di installare il software, accertarsi che il computer soddisfi i requisiti di sistema. Per ulteriori informazioni, visitare il [sito Web Oracle CRM On Demand](#).

## **Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes**

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) e Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) sono moduli che consentono di aggiungere e-mail da Microsoft Outlook e da Lotus Notes a Oracle CRM On Demand. Queste e-mail diventano una cronologia di tutte le interazioni clienti e sono disponibili all'intero team di vendita.

Quando si aggiungono e-mail all'applicazione (sia ricevute sia in uscita), è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Aggiungere l'e-mail come record di task (un'attività completata) collegato a record Account, Contatto, Lead, Opportunità o Servizio a Oracle CRM On Demand
- Aggiungere i destinatari delle e-mail come Contatti, Lead, Opportunità o Richieste di servizio a Oracle CRM On Demand
- Creare task o appuntamenti di follow-up dai messaggi e-mail in Oracle CRM On Demand
- Aggiornare record Oracle CRM On Demand direttamente da Outlook o Notes, inclusi nuovi indirizzi e-mail.
- Effettuare ricerche in Oracle CRM On Demand per individuare informazioni sugli indirizzi (solo Outlook Email Integration client)

Per utilizzare Outlook Email Integration client o Notes Email Integration client, installarlo sul computer portatile o desktop.

**NOTA:** per utilizzare Outlook Email Integration client o Notes Email Integration client, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Outlook/Notes Email Integration.

### Installazione di Oracle Outlook Email Integration On Demand

Per installare Outlook Email Integration client, scaricare ed eseguire un programma di installazione che esegue una procedura guidata InstallShield. La procedura guidata crea un plug-in di Outlook che aggiunge le seguenti icone o etichette alla barra degli strumenti di Outlook:

- Aggiungi a CRM On Demand. Viene visualizzata nella barra degli strumenti Posta in arrivo.
- Invia e aggiungi a CRM On Demand viene visualizzata nella barra degli strumenti Messaggio. Viene visualizzata nella barra degli strumenti Messaggio.
- Cerca CRM On Demand. L'icona Cerca CRM On Demand viene visualizzata nella barra degli strumenti Messaggio.

Procedure preliminari per l'installazione di Outlook Email Integration client

- Assicurarsi che il computer soddisfi i requisiti di sistema specificati per Oracle Outlook Email Integration On Demand in Oracle CRM On Demand. Per informazioni su come controllare i requisiti di sistema, vedere [Sito Web di Oracle CRM On Demand](#).
- Se si usa Microsoft Outlook 2003, assicurarsi che Microsoft Word non sia selezionato come editor di e-mail. Per verificare, fare clic su Strumenti nella barra dei menu di Outlook e scegliere Opzioni. Nella scheda Formato posta deselezionare la casella di controllo del campo Usa Microsoft Word per modificare i messaggi di posta elettronica.

### *Per installare Outlook Email Integration client*

- 1 Uscire da Microsoft Outlook e chiudere tutte le relative finestre aperte.
- 2 Accedere a Oracle CRM On Demand.
- 3 Fare clic sul collegamento Le mie impostazioni nella parte superiore di qualsiasi pagina.
- 4 Nella home page personale, fare clic sul collegamento Strumenti dati e integrazione.
- 5 Nella pagina Strumenti dati e integrazione, fare clic sul collegamento Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 Nella pagina di Oracle Outlook Email Integration On Demand, leggere le informazioni, quindi fare clic sul collegamento Scarica Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 Sulla seconda pagina di Oracle Outlook Email Integration On Demand, leggere le informazioni, quindi fare clic sul collegamento Scarica Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 Nella finestra è possibile eseguire le operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Salva per copiare il file Oracle\_OEI\_OnDemand.exe sul disco rigido per eseguire l'installazione quando non si è in linea. (Consigliato)
  - Fare clic su Esegui per iniziare l'installazione. È necessario essere collegati a Internet per proseguire l'installazione.
- 9 Seguire le istruzioni per completare l'installazione.

### Installazione di Oracle Notes Email Integration On Demand

L'integrazione di Lotus Notes Email con Oracle CRM On Demand è un processo in due fasi:

- Modifica del modello di Lotus Notes
- Installazione di Notes Email Integration client sul computer dell'utente

### Modifica del modello di Lotus Notes

Il modello di Lotus Notes viene modificato a livello aziendale dall'amministratore di Lotus Notes per visualizzare il codice necessario e gli elementi dell'interfaccia utente che forniscono l'interfaccia con Notes Email Integration client.

La procedura seguente descrive come scaricare i file Oracle Notes Email Integration On Demand.

### ***Per scaricare i file Oracle Notes Email Integration On Demand***

- 1 Fare clic sul collegamento Formazione e supporto nell'angolo superiore destro di una pagina qualsiasi e accedere a My Oracle Support.  
Se si dispone già di un account Oracle.com, è possibile accedere a My Oracle Support senza registrazione. Altrimenti, è necessario registrarsi come nuovo utente.
- 2 Nella pagina My Oracle Support fare clic sul collegamento dei download e quindi sul collegamento per il download dei file Oracle Notes Email Integration On Demand per la versione appropriata di Oracle CRM On Demand.

### **Installazione di Notes Email Integration Client**

Per installare Notes Email Integration client, eseguire un programma di installazione che esegue una procedura guidata InstallShield. La procedura guidata installa e registra Notes Email Integration client che aggiunge i pulsanti riportati di seguito alla cartella e viste memo in Lotus Notes.

- Aggiungi a Oracle CRM On Demand. Questo pulsante viene visualizzato nelle viste delle cartelle Inbox ed Elementi inviati.
- Invia e aggiungi a Oracle CRM On Demand. Questo pulsante viene visualizzato nelle viste Nuovo memo o del promemoria di risposta.

Procedure preliminari per l'installazione di Notes Email Integration client

- Notes Email Integration client usa un server di instradamento per recuperare in modo dinamico l'URL di istanza di un utente. Assicurarsi di disporre di un router impostato per funzionare con l'installazione di Notes Email Integration client in uso. Per ulteriori informazioni, contattare l'Assistenza clienti.
- Verificare con l'amministratore di Oracle CRM On Demand se Notes Email Integration client è abilitato nella propria azienda. Per consentire l'abilitazione di Notes Email Integration client e quindi il suo funzionamento, l'amministratore di Lotus Notes dell'azienda deve modificare il modello Lotus Notes aziendale.

**ATTENZIONE:** non tentare di installare Notes Email Integration client prima di aver verificato che sia abilitato presso l'azienda. In caso contrario sarà necessario disinstallare Notes Email Integration client e reinstallarlo per consentirne il corretto funzionamento.

- Per eseguire il download del package di installazione per Notes Email Integration client, fare clic sul collegamento Formazione e supporto nell'angolo superiore destro di una pagina qualsiasi per aprire la pagina del Training and Support Center. Nella pagina visualizzata fare clic sul collegamento Knowledge and Training e quindi accedere a My Oracle Support. Nella pagina My Oracle Support fare clic sul collegamento Downloads ed eseguire il download del package di installazione.
- Assicurarsi che il computer soddisfi i requisiti di sistema specificati per Oracle Notes Email Integration On Demand in Oracle CRM On Demand. Per informazioni su come controllare i requisiti di sistema, vedere [Sito Web di Oracle CRM On Demand](#).

### ***Per installare Notes Email Integration client***

- 1 Uscire da Lotus Notes e chiudere tutte le relative finestre.
- 2 Ottenere il file di installazione Notes Email Integration client dall'amministratore di Oracle CRM On Demand e salvarlo sul desktop.
- 3 Eseguire il file di installazione dal desktop, quindi attenersi alle istruzioni per completare l'installazione.

## Disinstallazione di Oracle Outlook Email Integration On Demand o di Oracle Notes Email Integration On Demand

Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand possono essere installati in qualsiasi momento mediante l'utilità Installazione applicazioni di Microsoft Windows.

### Aggiunta di informazioni e-mail a Oracle CRM On Demand

Quando si aggiunge una e-mail a Oracle CRM On Demand, la dimensione file combinata della e-mail e dell'allegato non può superare 5 megabyte (MB). Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand non supportano come allegati i file compressi, ovvero i file con estensione .zip, .rar, .7z, .cab e così via.

**NOTA:** quando si aprono o si creano e-mail in Outlook 2007, i pulsanti di CRM On Demand vengono visualizzati sulla barra nel Gruppo CRM On Demand della scheda Messaggio.

### Per aggiungere informazioni e-mail

- 1 Evidenziare o aprire l'e-mail che si desidera aggiungere a Oracle CRM On Demand.
- 2 In Microsoft Outlook, fare clic su Aggiungi a CRM On Demand. In Lotus Notes, fare clic su Aggiungi a Oracle.
- 3 Nella finestra di accesso immettere l'indirizzo e-mail e la password utilizzati per accedere a Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** è sufficiente eseguire l'accesso una sola volta per ogni sessione di Outlook o Notes. Non è necessario ripetere l'accesso finché non si chiude Outlook o Notes. I dati inviati a e da Oracle CRM On Demand, da Outlook Email Integration client o Notes Email Integration client vengono sempre crittografati per sicurezza.

- 4 Per collegare automaticamente le e-mail con i nomi del contatto dei campi A, Cc e Da durante questa sessione, selezionare Sì per l'Associazione automatica.

Quando si utilizza l'associazione automatica, l'applicazione ricerca le e-mail in Oracle CRM On Demand e aggiunge automaticamente questa e-mail come task completato. Se non viene trovata alcuna corrispondenza, viene visualizzata una finestra che consente di cercare e collegare manualmente e-mail a record.

- 5 Fare clic sul pulsante Accedi.

L'applicazione ricerca record in Oracle CRM On Demand e visualizza i risultati nella finestra Crea un task, come descritto nella tabella seguente.

| Questa area                    | Contiene questi record                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Record selezionati             | <p>Inizialmente in questa area sono mostrati i record dei contatti i cui indirizzi e-mail in Oracle CRM On Demand corrispondono esattamente a quelli nei campi A, Cc e Da nelle e-mail.</p> <p>È possibile spostare i record da altre aree in questa finestra in Record selezionati. Quando si fa clic su Salva in questa finestra, l'applicazione salva le e-mail in tutti i record in questa area e in record di clienti a loro collegati.</p> <p><b>NOTA:</b> affinché questa e-mail possa essere salvata, un contatto deve avere un record cliente collegato.</p> |
| Destinatari e-mail non trovati | In questa area sono visualizzati i nomi contenuti nei campi A o Cc nell'e-mail che non possono essere mappati ai contatti esistenti in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



| Questa area      | Contiene questi record                                                                                                                                                        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Record correlati | In quest'area sono visualizzati i record in Oracle CRM On Demand che sono collegati ai record del contatto corrispondenti ai destinatari dell'e-mail, ad esempio Opportunità. |

**6** Nella finestra di dialogo Crea un task, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

| Operazione                                                                                                  | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aggiungere task di completamento o appuntamenti a Oracle CRM On Demand                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nell'area delle opzioni dopo il salvataggio, selezionare la casella di controllo Crea un nuovo task o Crea un nuovo appuntamento.</li> <li>2 Fare clic su Salva.</li> <li>3 Nel modulo Nuovo task o Nuovo appuntamento, aggiornare le informazioni e salvare il record.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                   |
| Aggiungere una nuova opportunità o una nuova richiesta di servizio collegata a un destinatario dell'e-mail. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nell'area Record selezionati, fare clic con il tasto destro del mouse sul nome del destinatario dell'e-mail.</li> <li>2 Selezionare Aggiungi nuova opportunità a On Demand oppure Aggiungi nuova richiesta di servizio a On Demand.</li> <li>3 Aggiornare le informazioni nel modulo Nuova opportunità o Nuova richiesta di servizio.</li> <li>4 Fare clic su Salva.</li> </ol>                                                                                                      |
| Aggiungere il destinatario dell'e-mail come contatto o come lead                                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nell'area Destinatari e-mail non trovati, fare clic con il tasto destro sul nome del destinatario dell'e-mail.</li> <li>2 Selezionare Aggiungi a On Demand (per un nuovo record contatto) oppure Aggiungi nuovo lead (per un nuovo record del lead).</li> <li>3 Aggiornare le informazioni nel modulo Nuovo contatto o Nuovo lead.</li> <li>4 Fare clic su Salva.</li> </ol> <p>Il nome del destinatario dell'e-mail viene spostato nell'area Record selezionati nella finestra.</p> |
| Aggiungere questa e-mail come task completato                                                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Accertarsi che un record sia visualizzato nell'area Record selezionati.</li> <li>2 Fare clic su Salva.</li> </ol> <p>L'e-mail viene salvata come task completato collegato a ogni record nell'area Record selezionati insieme ai clienti collegati a tali record. Vengono utilizzati i valori predefiniti mostrati in Dettagli attività, a meno che non li si aggiorni.</p>                                                                                                          |

|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Collegare questa e-mail a un altro record                                                                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nella finestra Crea un task, fare doppio clic su un qualsiasi record trovato per spostarlo nell'area Record selezionati.</li> <li>2 Aggiornare le impostazioni predefinite nell'area Dettagli attività (facoltativo).</li> <li>3 Fare clic su Salva.<br/>L'e-mail viene salvata come task collegato ai record selezionati con i valori mostrati nell'area Dettagli attività.</li> </ol>   |
| Rimuovere il record dall'area Record selezionati                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fare doppio clic sul record. Il record viene spostato sul lato sinistro della finestra in modo che non sarà più collegato a questa e-mail.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                     |
| Effettuare ricerche in Oracle CRM On Demand per contatti, clienti, opportunità, lead o richieste di servizio aggiuntivi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dall'elenco a discesa Cerca, selezionare il tipo di record.</li> <li>2 Immettere il nome in base al quale si desidera cercare.</li> <li>3 Fare clic su Invia.<br/>I record corrispondenti al nome vengono visualizzati nell'area Risultati della ricerca.</li> </ol>                                                                                                                      |
| Aggiornare un record                                                                                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Fare clic con il tasto destro del mouse sul record.</li> <li>2 Selezionare Modifica.</li> <li>3 Aggiornare le informazioni nel modulo Modifica.</li> <li>4 Fare clic su Salva.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                 |
| Aggiornare un indirizzo e-mail in Oracle CRM On Demand da questa e-mail                                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nell'area Risultati della ricerca, fare clic con il tasto destro del mouse sul record.</li> <li>2 Selezionare Associa indirizzo e-mail.</li> <li>3 Nella finestra Associa contatto con destinatario, selezionare l'indirizzo e-mail aggiornato dall'elenco a discesa.</li> <li>4 Fare clic su Salva.<br/>Nel record del contatto viene visualizzato il nuovo indirizzo e-mail.</li> </ol> |
| Visualizzare le informazioni relative al record, come ad esempio il nome, l'indirizzo e-mail e i nomi record correlati  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spostare il puntatore del mouse sul record e mantenerlo in posizione fino a quando viene visualizzato il suggerimento, che mostrerà queste informazioni.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |

### ***Per inviare o aggiungere l'e-mail a Oracle CRM On Demand***

- 1 In Microsoft Outlook, fare clic su Nuovo nella barra degli strumenti. In Lotus Notes fare clic sul pulsante Nuovo memo o Rispondi.
- 2 Aggiungere i destinatari dell'e-mail dai record dei contatti di Oracle CRM On Demand (facoltativo):
  - a Nella finestra del messaggio, immettere un nome nel campo di ricerca relativo a CRM On Demand.
  - b Premere Invio.

In una finestra vengono visualizzati i contatti in Oracle CRM On Demand.

- c Selezionare una di queste opzioni: A, Cc o Ccn.
- d Fare clic su Seleziona.

**NOTA:** se si immette un indirizzo e-mail più lungo di 100 caratteri, il client Outlook Email Integration ignora l'indirizzo e-mail e il task non viene aggiunto a Oracle CRM On Demand.

- 3 Immettere informazioni aggiuntive, come si fa normalmente quando si invia un'e-mail.

**NOTA:** quando si usa Oracle Outlook Email Integration On Demand, è necessario caricare le immagini come allegati ai messaggi e-mail. L'incorporazione di un'immagine in un'e-mail con questa integrazione comporta l'esclusione dell'immagine dall'e-mail.

- 4 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- In Microsoft Outlook, fare clic sull'opzione per l'invio e l'aggiunta a CRM On Demand.
- In Lotus Notes, fare clic sull'opzione per l'invio e l'aggiunta a Oracle.

Quando si fa clic su Salva, l'e-mail viene inviata ai destinatari selezionati e salvata in base alle informazioni della finestra Crea un task.

## Uso di Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office è costituito dai seguenti file modello scaricabili:

- Stampa unione per Word
- Prospetti e analisi per Excel
- Segmentation Wizard

Questi file modello inseriscono barre degli strumenti speciali in Microsoft Word e Microsoft Excel. Queste barre degli strumenti consentono di manipolare i dati di Oracle CRM On Demand in Microsoft Word o Excel per creare direct mail, e-mail di massa, report offline aggiornabili ed elenchi di contatti (denominati segmenti) da utilizzare nelle campagne di marketing.

L'uso dei modelli di Oracle CRM On Demand Integration for Office viene descritto nelle sezioni riportate di seguito.

- Utilizzo di Stampa unione per Word (vedere [Utilizzo di Mail Merge for Word](#) a pagina 824). Descrive la barra degli strumenti di On Demand Integration in Microsoft Word, fornisce informazioni sulla corretta apertura dei modelli Mail Merge for Word e spiega come creare un servizio di direct mailing o e-mail di massa in Microsoft Word utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand.
- Utilizzo di Prospetti e analisi per Excel (vedere [Uso di Reports and Analysis for Excel](#) a pagina 827). Descrive la barra degli strumenti di On Demand Integration, fornisce informazioni di base su come creare report utilizzando Reports and Analysis for Excel e descrive come eseguire report esistenti e crearne di nuovi mediante il modello Reports and Analysis for Excel.
- [Uso di Segmentation Wizard \(a pagina 831\)](#). Descrive la barra degli strumenti del builder di destinazione in Microsoft Excel, fornisce informazioni di base sui tipi di segmenti e descrive come creare, caricare ed esportare segmenti.

**NOTA:** per utilizzare Oracle CRM On Demand Integration for Office, l'amministratore deve aver abilitato Web Services in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** non sono supportate le reti che utilizzano i proxy autenticati.

## Utilizzo di Mail Merge for Word

Mail Merge for Word consente di eseguire il download dei dati di Oracle CRM On Demand in Microsoft Word per creare servizi di direct mailing ed e-mail di massa. Prima di eseguire questa operazione, è necessario impostare i modelli Mail Merge for Word.

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Download del modello Mail Merge for Word \(a pagina 825\)](#)
- Creazione di modelli Mail Merge for Word (vedere [Creazione di modelli Mail Merge for Word](#) a pagina 825)
- Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Mail Merge for Word (vedere [Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word](#) a pagina 826)

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word \(a pagina 824\)](#)

## Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word

Mail Merge for Word contiene la barra degli strumenti di On Demand Integration utilizzata per creare stampe unioni con i dati di Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se si utilizza Microsoft Office 2007, la barra degli strumenti di On Demand Integration è disponibile nella scheda relativa ai componenti aggiuntivi. Quando si fa clic su questa scheda, vengono visualizzate tutte le opzioni di On Demand Integration.

Nella tabella seguente vengono descritte le opzioni disponibili nella barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word.

| Opzione della barra degli strumenti             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Get On Demand Data (Recupera dati On Demand) | Consente di accedere a Oracle CRM On Demand ed eseguire il download dei dati in Microsoft Word. Le opzioni disponibili sono: Contatti, Lead, Clienti, Opportunità, Richieste di servizio e Usa elenco salvato. Se si sceglie Usa elenco salvato, è possibile selezionare un'origine di dati esistente memorizzata sul computer come elenco.                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. Ridefinisci destinatari                      | Consente di scegliere dai dati di cui è stato eseguito il download i destinatari con i quali si desidera comunicare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. Ridefinisci messaggio                        | <p>Contiene le opzioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Testo automatico.</b> Consente di inserire campi predeterminati nel messaggio. Ad esempio, è possibile inserire una riga di chiusura in ciascun messaggio mediante l'opzione Testo automatico.</li> <li>■ <b>Insert Oracle field (Inserisci campo Oracle).</b> Consente di inserire nel messaggio i campi presenti nel record di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile scegliere di inserire Full_Name nel messaggio di benvenuto di ciascun messaggio.</li> </ul> |

| Opzione della barra degli strumenti                             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Anteprima                                                    | Consente di visualizzare l'anteprima di ciascun messaggio. È possibile utilizzare le frecce per scorrere ciascun messaggio.                                                                                                                                              |
| 5. Print or Send Message (Stampa o invia messaggio)             | Consente di unire i dati nel modello e stampare, unire in un documento Word separato o unire nei messaggi e-mail inviati ai singoli destinatari e inviarli.                                                                                                              |
| 6. Log as On Demand Activity (Registra come attività On Demand) | Consente di creare un'attività in Oracle CRM On Demand come record della corrispondenza. Questa singola attività viene associata a ciascun destinatario del messaggio. Il testo del modello inviato viene inserito automaticamente nella descrizione di questa attività. |

## Download del modello Mail Merge for Word

Il modello Mail Merge for Word aggiunge la barra degli strumenti di On Demand Integration a Microsoft Word. La procedura che segue descrive come eseguire il download del modello.

### *Per eseguire il download del modello Mail Merge for Word*

- 1 Fare clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore di Oracle CRM On Demand e accedere a My Oracle Support.  
Se si dispone già di un account Oracle.com, è possibile accedere a My Oracle Support senza registrazione. Altrimenti, è necessario registrarsi come nuovo utente.
- 2 Nella pagina Knowledge di My Oracle Support, fare clic sul collegamento Downloads, quindi fare clic sul collegamento per eseguire il download del modello Oracle Mail Merge for Word.
- 3 Per eseguire il download del modello, seguire le istruzioni fornite nella pagina Web.

## Creazione di modelli Mail Merge for Word

La barra degli strumenti di Mail Merge for Word (la barra degli strumenti di On Demand Integration) è allegata a ciascun file di modello. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come creare un modello Mail Merge for Word utilizzando la barra degli strumenti di On Demand Integration. L'uso della barra degli strumenti per la creazione di modelli Mail Merge for Word garantisce che i dati di Oracle CRM On Demand supporteranno la personalizzazione che si sta incorporando nel modello.

### Informazioni sull'apertura del modello Mail Merge for Word

Per assicurarsi che Stampa unione per Word sia allegato a qualsiasi modello creato o modificato, è necessario aprire sempre i file di modello originali. Per assicurarsi di aver aperto il file di modello originale, selezionare la barra del titolo. Il titolo del documento deve avere un'estensione di nome file .dot.

**NOTA:** non fare doppio clic sul file per aprirlo. Questa procedura apre semplicemente un nuovo documento Word basato sul file di modello. Se si salvano eventuali modifiche quando è attiva questa modalità, verrà salvato un documento standard di Word al quale non è allegata la barra degli strumenti di On Demand Integration.

### *Per creare o modificare il modello Mail Merge for Word*

- 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sul modello Mail Merge for Word scaricato e salvato in locale e selezionare Apri.  
Il file viene aperto in Microsoft Word.

- 2 Creare un messaggio standard utilizzando la barra degli strumenti di On Demand Integration e le funzioni di Word.  
È possibile limitare i destinatari, inserire campi Oracle CRM On Demand, eseguire la visualizzazione in anteprima e così via. Per dettagli specifici su come creare un messaggio utilizzando la barra degli strumenti, vedere Creazione di servizi di direct mailing o e-mail di massa con Stampa unione per Word (vedere [Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word](#) a pagina 826).
- 3 Prima di salvare il modello, scollegare l'origine dati dal modello effettuando le operazioni descritte di seguito.
  - a Fare clic sul pulsante di impostazione del documento principale nella barra degli strumenti di Stampa unione di Microsoft Word.
  - b Nella finestra di dialogo Tipo di documento principale, selezionare il pulsante di scelta Documento standard di Word.

**NOTA:** se la barra degli strumenti di Stampa Unione di Microsoft Word non è visibile, accedere ad essa facendo clic su Visualizza, Barre degli strumenti, quindi Stampa unione nella barra dei menu di Word. Se si utilizza Microsoft Office 2007, questa opzione è disponibile nella scheda Indirizzi - Inizia stampa unione.

**ATTENZIONE:** se si salva e si pubblica un modello prima di disconnettere l'origine dati, il file tenterà di collegarsi a un'origine dati sul computer locale quando viene utilizzato.
- 4 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Se si sta salvando un nuovo modello, selezionare File, quindi Salva con nome.
  - Se si stanno salvando le modifiche apportate a un modello esistente, selezionare File, quindi Salva.

## Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word

Utilizzando Mail Merge for Word è possibile scaricare dati Oracle CRM On Demand e unirli con un documento Word. Nella procedura riportata di seguito sono utilizzati i Contatti come esempio, ma è possibile creare stampe unione mediante dati Oracle CRM On Demand di Lead, Account, Opportunità e Richieste di servizio oppure utilizzare un elenco di destinatari salvato in locale.

**NOTA:** il numero massimo di record che è possibile scaricare è 4000.

### *Per creare servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word*

- 1 Aprire il file di modello di Word che si desidera utilizzare per il direct mailing.
- 2 Nella barra degli strumenti On Demand Integration, fare clic su Richiedi dati On Demand, quindi selezionare Contatti.
- 3 Nella finestra di dialogo Oracle On Demand - Accesso, compilare i campi appropriati e fare clic su Accedi per effettuare l'accesso a Oracle CRM On Demand.
- 4 Nella finestra di dialogo Definisci elenco, effettuare le seguenti operazioni:
  - a Nella scheda Filtri, definire i criteri per i dati che si desidera scaricare in Word.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione di filtri, vedere Utilizzo di elenchi (vedere [Gestione degli elenchi](#) a pagina 129).
  - b Nella scheda Campi, selezionare i campi specifici delle informazioni che si desidera scaricare. È possibile scaricare un massimo di 40 campi.  
Il sistema esaminerà il modello corrente e selezionerà automaticamente ciascuno dei campi necessari. È possibile selezionare altri campi da inserire nel modello per personalizzare ulteriormente la comunicazione.

**NOTA:** è opportuno selezionare anche altri campi di informazioni che possono essere necessari per l'invio della comunicazione. Ad esempio, se si desidera inviare un e-mail di massa sarà necessario includere l'indirizzo e-mail nel file dei destinatari.

- c Fare clic su OK.
- 5 Nella finestra di dialogo Salvare elenco? effettuare una delle seguenti operazioni:
  - a Per salvare l'elenco in locale per poterlo riutilizzare in futuro, fare clic su Sì. Nella finestra di dialogo Salva con nome, compilare i campi appropriati e fare clic su Salva.
  - b Se si prevede di utilizzare l'elenco una sola volta, fare clic su No e quindi scegliere OK. Se si seleziona questa opzione l'elenco dei destinatari verrà salvato automaticamente come file temporaneo che sarà eliminato dopo l'utilizzo.
- 6 Nella finestra di dialogo Destinatari stampa unione, è possibile effettuare le seguenti operazioni:
  - Deselezionare le caselle di controllo per eliminare i destinatari dalla corrispondenza.
  - Selezionare le caselle di controllo per includere i destinatari nella corrispondenza.
 Una volta terminata la modifica dei destinatari, fare clic su OK.
 

**NOTA:** è possibile riaprire la finestra di dialogo Destinatari stampa unione selezionando Ridefinisci destinatari nella barra degli strumenti On Demand Integration.
- 7 Fare clic su Ridefinisci messaggio per inserire i campi Oracle CRM On Demand o testo automatico nel documento Word. Per ulteriori informazioni sul pulsante Ridefinisci messaggio, vedere Utilizzo di Stampa unione per Word (vedere [Utilizzo di Mail Merge for Word](#) a pagina 824).
- 8 Fare clic su Anteprima e utilizzare i pulsanti freccia per scorrere tutti i messaggi e vedere il modo in cui saranno visualizzati quando saranno stampati o inviati per e-mail.  
Per ulteriori informazioni sul pulsante Anteprima, vedere Informazioni sulla barra degli strumenti On Demand Integration in Mail Merge for Word (vedere [Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word](#) a pagina 824).
- 9 Fare clic su Stampa o su Invia messaggio, quindi effettuare una delle seguenti operazioni:
  - a Per inviare un altro documento Word, selezionare Unisci al documento.
  - b Per stampare, selezionare Unisci alla stampante.
  - c Per distribuire il messaggio come mail di massa, selezionare Invia come e-mail.
  - d Per distribuire il messaggio come fax di massa, selezionare Invia come fax.

**NOTA:** per distribuire la corrispondenza come fax di massa, sarà necessario configurare prima Microsoft Office. Per ulteriori informazioni, cercare "fax" nei file della guida di Microsoft Office.
- 10 (Facoltativo) Fare clic su Registra come attività On Demand per creare una singola attività Oracle CRM On Demand che verrà associata con tutti i contatti selezionati per la stampa unione. Il campo Descrizione dell'attività sarà compilato automaticamente con il testo del modello. Nella finestra di dialogo Task compilare i campi appropriati e fare clic su Salva.

## Uso di Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel consente di eseguire il download dei dati di Oracle CRM On Demand in Microsoft Excel e utilizzarli per creare report. Questa sezione comprende i seguenti argomenti:

- Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Reports and Analysis for Excel (vedere [Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Reports and Analysis for Excel](#) a pagina 828)
- [Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel \(a pagina 828\)](#)
- [Download del modello Reports and Analysis for Excel \(a pagina 829\)](#)
- [Creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel \(a pagina 829\)](#)



## Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel contiene la barra degli strumenti di On Demand Integration che consente di creare report utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se si utilizza Office 2007, la barra degli strumenti di On Demand Integration è disponibile nella scheda relativa ai componenti aggiuntivi. Quando si fa clic su questa scheda, vengono visualizzate tutte le opzioni di On Demand Integration.

Nella tabella seguente viene descritta la barra degli strumenti di On Demand Integration disponibile in Reports and Analysis for Excel.

| Opzione della barra degli strumenti | Descrizione                                                                                                     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Configure On Demand Report          | Consente di accedere a Oracle CRM On Demand ed eseguire il download dei dati in Excel.                          |
| Refresh On Demand Report            | Consente di aggiornare i dati visualizzati in Excel con i dati più recenti disponibili in Oracle CRM On Demand. |

## Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel consente di eseguire il download dei dati di Oracle CRM On Demand per modificarli in Microsoft Excel. Quando si fa clic su Configure On Demand Report nella barra degli strumenti di On Demand Integration di Reports and Analysis for Excel, viene visualizzata la finestra di dialogo di configurazione dei report. Viene visualizzata la finestra di dialogo di configurazione dei report, in cui è possibile modificare i report esistenti, crearne di nuovi o rimuovere report esistenti. Nella tabella seguente sono riportate le opzioni disponibili nella finestra di dialogo di configurazione dei report.

| Pulsante                       | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Edit Report (Modifica report)  | Fare clic per modificare le impostazioni di filtro incluse nel report selezionato.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| New Report (Nuovo report)      | Fare clic per creare un report personalizzato per il tipo di record selezionato. È possibile filtrare i criteri in base a ciascuno dei campi standard e personalizzati per il tipo di record in questione. Per informazioni sull'impostazione dei criteri di filtro negli elenchi, vedere <a href="#">Gestione degli elenchi (a pagina 129)</a> . |
| Remove report (Rimuovi report) | Fare clic per rimuovere un report dalla cartella di lavoro di Excel.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Run report (Esegui report)     | Fare clic per eseguire il report attualmente selezionato. Dopo essere stato eseguito, il report viene aggiunto come nuovo foglio di lavoro alla cartella di lavoro.                                                                                                                                                                               |
| Exit (Esci)                    | Fare clic per chiudere la finestra di dialogo Configure reports (Configura report).                                                                                                                                                                                                                                                               |



## Download del modello Reports and Analysis for Excel

Il modello Reports and Analysis for Excel aggiunge la barra degli strumenti di Oracle CRM On Demand Integration a Microsoft Excel. La procedura che segue descrive come eseguire il download del modello.

### *Per eseguire il download del modello Reports and Analysis for Excel*

- 1 Fare clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore di Oracle CRM On Demand.
- 2 Fare clic sulla scheda Supporto.
- 3 Fare clic su Login a My Oracle Support.
- 4 Fare clic su Accedi, quindi immettere le credenziali di accesso.
- 5 Nel campo Cerca nella knowledge base, immettere 1800044.1, quindi avviare la ricerca.
- 6 Fare clic sul collegamento per il modello Oracle Reports and Analysis for Excel.
- 7 Per eseguire il download del modello (file ZIP), seguire le istruzioni fornite nella pagina Web.
- 8 Decomprimere il file Zip in una directory locale.

## Creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel

In questa sezione vengono descritti gli argomenti riportati di seguito.

- Esecuzione di report esistenti
- Creazione di nuovi report

### Esecuzione di report esistenti

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come eseguire un report esistente mediante Reports and Analysis for Excel. La procedura include inoltre un passo facoltativo che descrive come modificare un report esistente. Una volta eseguito il report, è possibile utilizzare i dati nella cartella. È possibile creare tabelle pivot, grafici pivot, diagrammi e grafici nonché calcolare i campi dalle informazioni incluse nei fogli di lavoro del report.

**NOTA:** quando si aggiungono tabelle pivot, diagrammi pivot e diagrammi e grafici, è consigliabile crearli in nuovi fogli di lavoro in modo da evitare che vengano sovrascritti quando i report vengono aggiornati.

### *Per eseguire report esistenti*

- 1 Aprire il file di modello di Excel.
- 2 Nella barra degli strumenti On Demand Integration, fare clic su Configure On Demand Report.
- 3 Nella finestra di dialogo CRM On Demand - Sign-in, completare i campi appropriati, quindi fare clic su Sign In per accedere a Oracle CRM On Demand.
- 4 Nella finestra di dialogo Configure Reports, nell'elenco a discesa Select Record Type, selezionare il tipo di record desiderato per il report. Le scelte disponibili sono:
  - Account
  - Contatto
  - Opportunità
  - Lead
  - Richiesta di servizio
  - Soluzione
  - Nucleo familiare
  - Oggetto personalizzato 1
  - Oggetto personalizzato 2
  - Destinatari campagna

- Oggetto personalizzato 1 - Account
- Oggetto personalizzato 1 - Opportunità
- Oggetto personalizzato 2 - Account
- Oggetto personalizzato 2 - Opportunità

I report disponibili per il tipo di record selezionato vengono visualizzati nell'elenco Available Reports. È possibile modificare un report esistente, rimuovere un report esistente o creare nuovi report. Per ulteriori informazioni sulla finestra di dialogo Configure Reports, vedere Informazioni sulla creazione di report con Reports and Analysis for Excel (vedere [Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel](#) a pagina 828). Per ulteriori informazioni sulla creazione di nuovi report, vedere Creazione di nuovi report in questo argomento.

- 5 Selezionare un report esistente dall'elenco Available Reports.
- 6 (Facoltativo) Fare clic su Edit Report per modificare le impostazioni e i campi di filtro inclusi con il report correntemente selezionato.
  - a Nella finestra di dialogo Define Report, nella scheda Filters, definire i criteri per i dati che si desidera scaricare.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione di filtri, vedere Utilizzo di elenchi (vedere [Gestione degli elenchi](#) a pagina 129).
  - b Nella scheda Fields, selezionare i campi di informazioni specifici da scaricare, quindi scegliere OK.
- 7 Fare clic su Esegui report.  
I dati richiesti vengono inseriti nella cartella di lavoro di Excel come nuovo foglio di lavoro etichettato con il nome del report.
- 8 Fare clic su Exit nella finestra di dialogo Configure Reports per avviare la modifica dei dati in Excel.
- 9 Fare clic su Refresh On Demand Report per aggiornare i dati che si stanno modificando in Microsoft Excel con i dati più recenti di Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** quando si fa clic su Refresh On Demand Report, ciascun foglio di lavoro del report nella cartella viene sovrascritto con le informazioni più recenti di Oracle CRM On Demand.

## Creazione di nuovi report

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come creare ed eseguire un nuovo report utilizzando Reports and Analysis for Excel.

### Per creare nuovi report

- 1 Aprire il file di modello di Excel che si desidera utilizzare per creare il report.
- 2 Nella barra degli strumenti On Demand Integration, fare clic su Configure On Demand Report.
- 3 Nella finestra di dialogo CRM On Demand - Sign-in, completare i campi appropriati, quindi fare clic su Sign In per accedere a Oracle CRM On Demand.
- 4 Nella finestra di dialogo Configure Reports, nell'elenco a discesa Select Record Type, selezionare il tipo di record desiderato per il report. Sono disponibili le seguenti opzioni: Account, Contact, Lead, Opportunity, Service Request o Solution.  
I report disponibili per il tipo di record selezionato vengono visualizzati nell'elenco Available Reports.
- 5 Fare clic su New Report per creare una query personalizzata.  
**NOTA:** la creazione di un nuovo report consente di creare un report personalizzato per un tipo di record selezionato. È possibile filtrare i criteri in base a ciascuno dei campi standard e personalizzati per il tipo di record in questione.
- 6 Nella finestra di dialogo Define Report, eseguire le operazioni descritte di seguito.

- a** Nella scheda Filters, definire i criteri per i dati che si desidera scaricare.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione di filtri, vedere Utilizzo di elenchi (vedere [Gestione degli elenchi](#) a pagina 129).
- b** Nella scheda Fields, selezionare i campi di informazioni specifici da scaricare, quindi scegliere OK.

**NOTA:** è possibile selezionare fino a 100 campi da includere in un report.

- 7** Nella finestra di dialogo Save Reports, immettere un nome per questo report nel campo Report Name per un utilizzo futuro, quindi fare clic su Save.
- 8** Nella finestra di dialogo Configure Reports, selezionare il report appena creato e fare clic su Run Report.  
Il report creato viene visualizzato come foglio di lavoro in Excel etichettato con il nome indicato.
- 9** Una volta aggiunti tutti i report necessari, fare clic su Exit per chiudere la finestra di dialogo Configure Reports e iniziare a utilizzare i dati nel foglio di lavoro.
- 10** Fare clic su Refresh On Demand Report per aggiornare i dati che si stanno modificando in Microsoft Excel con i dati più recenti di Oracle CRM On Demand.  
Se si fa clic su Refresh On Demand Report, vengono aggiornati tutti i fogli di lavoro del report all'interno della cartella.

## Uso di Segmentation Wizard

Segmentation Wizard consente di definire i segmenti di contatti in base a più tipi di record. Un segmento è un elenco dei contatti disponibili in Oracle CRM On Demand. Questa sezione comprende i seguenti argomenti:

- [Informazioni sulla barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard \(a pagina 831\)](#)
- [Informazioni su Segmentation Wizard \(a pagina 832\)](#)
- [Download di Segmentation Wizard \(a pagina 832\)](#)
- [Creazione di segmenti \(a pagina 833\)](#)
- [Caricamento di segmenti \(a pagina 834\)](#)
- [Esportazione di segmenti \(a pagina 835\)](#)

### Informazioni sulla barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard

Segmentation Wizard contiene la barra degli strumenti del builder di destinazione che consente di creare i segmenti di contatti utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand.

Nella tabella seguente viene descritta la barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard.

| Opzione della barra degli strumenti | Descrizione                                                                                                               |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manage Segments (Gestisci segmenti) | Consente di creare e aggiornare i segmenti utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand e di esportarli come file CSV.      |
| Refresh Segment (Aggiorna segmento) | Consente di aggiornare i dati visualizzati in Microsoft Excel con i dati più recenti disponibili in Oracle CRM On Demand. |
| Upload Segments (Carica segmenti)   | Consente di caricare l'elenco dei segmenti da Segmentation Wizard a Oracle CRM On Demand.                                 |

## Informazioni su Segmentation Wizard

È possibile utilizzare Segmentation Wizard per generare segmenti di contatti, ovvero elenchi di contatti, basati su una combinazione di campi per i clienti, i contatti, le opportunità e le richieste di servizio di Oracle CRM On Demand. I segmenti risultanti rappresentano elenchi di clienti multidimensionali per le campagne di destinazione.

È possibile creare i tipi di segmento riportati di seguito.

- **Segmento dinamico.** I segmenti dinamici possono essere aggiornati, quando necessario. Quando si aggiorna un segmento dinamico, i filtri salvati con il segmento vengono riapplicati ai record in Oracle CRM On Demand e il segmento viene aggiornato per includere i nuovi record. Il nuovo segmento sovrascrive il segmento precedente.
- **Segmento statico.** I segmenti statici vengono conservati come snapshot. Un segmento statico consente inoltre di selezionare manualmente i contatti da includere nell'elenco. Non è possibile aggiornare un segmento statico.
- **Segmento esterno.** I segmenti esterni si basano sui dati di un sistema o di un'origine esterna. Segmentation Wizard trova i record di Oracle CRM On Demand che corrispondono all'elenco esterno dei dati e restituisce i contatti collegati.

Segmentation Wizard consente inoltre di effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Caricare i segmenti come destinatari delle campagne in Oracle CRM On Demand
- Esportare i segmenti come file CSV.

### Scenario per l'utilizzo di Segmentation Wizard

Si supponga che il team di marketing stia pianificando di organizzare un evento di marketing in Italia per i dirigenti del settore automobilistico. L'evento consentirà ai dirigenti dell'azienda di ottenere informazioni utili per la chiusura di grandi opportunità attive prima della fine del trimestre.

Per generare un segmento per supportare questa esigenza aziendale, applicare i filtri riportati di seguito.

- La qualifica del contatto è impostata su Presidente.
- L'ubicazione del cliente è impostata su Italia.
- Il settore del cliente è impostato su Trasporti.
- La fase di vendita dell'opportunità è impostata sull'opzione relativa all'opportunità di negoziazione.
- Il fatturato è maggiore di € 1.000.000.

Il segmento risultante è un elenco di contatti disponibili in Oracle CRM On Demand che soddisfano tutti i criteri definiti.

Ad esempio, per poter essere inserito nell'elenco, oltre ad avere la qualifica Presidente un record di contatti deve essere collegato ai record per i clienti e le opportunità che soddisfano i criteri per quei determinati tipi di record.

## Download di Segmentation Wizard

Segmentation Wizard contiene la barra degli strumenti del builder di destinazione che consente di creare i segmenti di contatti utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come eseguire il download di Segmentation Wizard (file Excel).

### Per eseguire il download di Segmentation Wizard

- 1 Fare clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore di Oracle CRM On Demand e accedere a My Oracle Support.  
Se si dispone già di un account Oracle.com, è possibile accedere a My Oracle Support senza registrazione. Altrimenti, è necessario registrarsi come nuovo utente prima di eseguire l'accesso.
- 2 Nella scheda Supporto fare clic su Applicazioni aggiuntive.

- 3 Nella pagina Applicazioni aggiuntive, fare clic su Segmentation Wizard.
- 4 Per eseguire il download del file, seguire le istruzioni fornite nella pagina Web.
- 5 Salvare il file in una directory locale.

## Creazione di segmenti

Quando si crea un segmento, è necessario innanzitutto specificare il tipo di segmento che si desidera creare. Quindi impostare i filtri per definire il segmento, immettere un nome e infine generare il segmento dai record di Oracle CRM On Demand.

Nella procedura seguente viene descritto come creare un segmento.

**Procedure preliminari.** Accertarsi che i valori filtro immessi corrispondano a quelli presenti nei record che si desidera includere nel segmento. Per ulteriori informazioni sugli elenchi dei filtri in Oracle CRM On Demand, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#).

**NOTA:** Segmentation Wizard non supporta campi di elenco selezione a selezione multipla.

### Per creare un segmento

- 1 Aprire il file di modello Excel della procedura guidata Segmentation Wizard.
- 2 Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Manage segments.
- 3 Se richiesto, selezionare qualsiasi opzione per attivare le macro.
- 4 Se richiesto, accedere con l'indirizzo e-mail e la password di Oracle CRM On Demand.
- 5 Nella finestra Manage Segments, fare clic su New.
- 6 Nella finestra New Segment, selezionare il tipo di segmento:
  - **Dynamic.** Consente di salvare i criteri per il segmento e di aggiornare il segmento con le ultime informazioni provenienti da Oracle CRM On Demand.
  - **Static.** Consente di filtrare inizialmente un elenco di contatti e quindi di selezionare quelli da includere nel segmento.
  - **External.** Consente di utilizzare un elenco esterno di dati (file CSV esterno) per recuperare un elenco di contatti da Oracle CRM On Demand. Questo tipo di segmento consente di prendere come base per i segmenti in uso un file di terze parti acquisito o estratto da altri sistemi di dati interni.

La procedura guidata Segmentation Wizard genera il segmento creando una corrispondenza tra i record in Oracle CRM On Demand e i record del file CSV. È possibile specificare i campi che si desidera utilizzare quando si creano corrispondenze di record.
- 7 (Solo segmenti di tipo dinamico o statico) Impostare il filtro da applicare ai tipi di record diversi nella finestra Set Segment Filters.

**NOTA:** i valori di filtro dei campi numerici devono essere immessi senza separatori delle migliaia e utilizzando il punto (.) come separatore decimale. Ad esempio, immettere 1000.50 per inserire una cifra pari a mille e 50 centesimi in un campo con valuta statunitense.

- a Fare clic sulla scheda corrispondente al tipo di record del primo filtro.  
Quando si impostano i filtri su qualsiasi tipo di record, i contatti collegati ai record che soddisfano tali criteri vengono inclusi nel segmento.
- b Selezionare il campo, la condizione e il valore del filtro per definire il primo filtro.
- c Ripetere il Passo a e il Passo b fino a quando tutti i filtri del segmento non sono stati definiti.
- d Fare clic su Save Segment.
- 8 (Solo segmenti di tipo esterno) Impostare il segmento come segue:
  - a Nella finestra External List specificare i tipi di record contenuti nell'elenco esterno e specificare se si desidera applicare filtri contatto aggiuntivi.

- b** Nella finestra Find External List, selezionare il file CSV.
  - c** Nella finestra External List, selezionare i campi che si desidera vengano utilizzati dalla procedura guidata della segmentazione per stabilire le corrispondenze tra il file CSV e i campi di Oracle CRM On Demand, quindi mappare i campi dal file CSV ai campi di Oracle CRM On Demand corrispondenti e fare clic su Save.
- 9** Nella finestra Save Segment, immettere un nome per il segmento e fare clic su Save.
- La procedura guidata genera un elenco contatti di record che soddisfano tutti i criteri impostati. L'elenco viene visualizzato in un foglio di lavoro appena creato con l'etichetta utilizzata per il nome del segmento.
- NOTA:** quando genera il segmento, **Segmentation Wizard** restituisce solo i record accessibili in Oracle CRM On Demand.
- 10** (Facoltativo, solo segmenti di tipo statico) Selezionare o eliminare i contatti della finestra List Members e fare clic su Save.

Nella procedura seguente viene descritto come aggiornare un segmento dinamico.

**NOTA:** quando si aggiorna un segmento dinamico, il segmento viene sovrascritto e non è ripristinabile.

#### ***Per aggiornare un segmento dinamico***

- 1** Aprire il file di modello Excel della procedura guidata Segmentation Wizard.
- 2** Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Refresh Segment.
- 3** Nella finestra Refresh Dynamic Segments, selezionare il segmento.
- 4** Fare clic su Refresh.

Nella procedura seguente viene descritto come aggiornare un segmento dinamico o statico.

#### ***Per aggiornare un segmento dinamico o statico***

- 1** Aprire il file di modello Excel della procedura guidata Segmentation Wizard.
- 2** Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Manage segments.
- 3** Selezionare il segmento dinamico o statico che si desidera aggiornare.
- 4** Fare clic su Edit.
- 5** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Se i segmenti sono statici, selezionare o cancellare i contatti nella finestra Select Segment Members.
  - Se i segmenti sono dinamici, aggiornare i filtri.
- 6** Fare clic su Salva.

La procedura guidata genera il segmento utilizzando i criteri appena definiti.

## **Caricamento di segmenti**

È possibile caricare in Oracle CRM On Demand i segmenti creati in Segmentation Wizard. Quando si carica un segmento, Oracle CRM On Demand collega i contatti presenti nell'elenco a una campagna disponibile in Oracle CRM On Demand. I contatti vengono visualizzati nella sezione Destinatari della pagina Dettaglio campagna.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come caricare un segmento in Oracle CRM On Demand.

**Procedure preliminari.** In Oracle CRM On Demand, creare la campagna alla quale si desidera collegare il segmento.

#### ***Per caricare un segmento***

- 1** Aprire il file di modello Excel della procedura guidata Segmentation Wizard.

- 2 Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Upload Segments.
- 3 Nella finestra Upload Segments:
  - a Selezionare i segmenti che si desidera caricare.
  - b Selezionare la campagna per questo segmento.
  - c Selezionare lo stato di consegna per i destinatari in fase di caricamento.  
Il valore selezionato viene visualizzato nella colonna Stato di consegna della sezione Destinatari nella pagina Dettaglio campagna.
  - d Fare clic su Upload.

**NOTA:** è possibile caricare un massimo di 10.000 destinatari in una singola campagna.

## Esportazione di segmenti

È possibile esportare un segmento come file CSV, che può essere distribuito a terze parti. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come esportare i segmenti.

### *Per esportare un segmento*

- 1 Aprire il file di modello Excel della procedura guidata Segmentation Wizard.
- 2 Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Manage segments.
- 3 Nella finestra Manage Segments, selezionare il segmento che si desidera esportare e fare clic sull'opzione di esportazione.
- 4 Spostare nell'area relativa ai campi selezionati i campi che si desidera includere, disporli nell'ordine desiderato e fare clic sull'opzione di esportazione.
- 5 Nella finestra Salva con nome, assegnare un nome al file e salvarlo nella posizione desiderata.





# 15 Analytics

---

Nella scheda Analytics, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Creare analisi cronologiche e in tempo reale.
- Creare dashboard in cui vengono visualizzate le analisi.
- Accedere a un insieme di analisi precostruite.

**NOTA:** per accedere alla scheda di analitica è necessario che il ruolo utente includa il privilegio **Accedi ad analitica V3**.

Inoltre, la funzionalità Analytics offre le funzioni riportate di seguito.

- Possibilità di cercare analisi e dashboard.
- Funzioni avanzate, viste e tipi di grafico e condizioni per le analisi.
- Supporto per le analisi che possono essere visualizzate sui dispositivi mobili e nei browser sui quali è in esecuzione il sistema operativo iOS.

**NOTA:** i termini **report** e **analisi** sono equivalenti e sono intercambiabili nella presente documentazione.

Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- Uso della home page di Analytics (vedere [Uso della home page di Analytics](#) a pagina 837)
- [Uso del catalogo](#) (a pagina 839)
- [Gestione dei preferiti](#) (a pagina 842)
- [Creazione di un filtro](#) (a pagina 846)
- [Creazione di una condizione](#) (a pagina 847)
- [Progettazione di un'azione](#) (a pagina 849)
- [Progettazione di un'analisi](#) (a pagina 856)
- [Dashboard](#) (a pagina 1141)

## Uso della home page di Analytics

La home page di Analytics è il punto di partenza per l'utilizzo delle analisi e dei dashboard nel catalogo.

Fare clic su un argomento per visualizzare ulteriori informazioni sull'uso delle funzioni di Analytics:

- [Apertura di un'analisi, un dashboard, un'azione o una condizione](#) (a pagina 838)
- [Uso del catalogo](#) (a pagina 839)
- [Esecuzione di analisi](#) (a pagina 839)
- [Analisi dei dati dei report](#) (a pagina 839)
- [Stampa di analisi](#) (a pagina 840)
- [Download di analisi](#) (a pagina 840)
- [Eliminazione di analisi](#) (a pagina 841)
- [Ridenominazione di analisi](#) (a pagina 842)

- [Gestione dei preferiti \(a pagina 842\)](#)
- [Copia e spostamento di oggetti di analitica \(vedere \[Copia e spostamento di oggetti di Analytics\]\(#\) a pagina 844\)](#)
- [Copia degli oggetti di analitica dall'ambiente temporaneo all'ambiente di produzione \(vedere \[Copia degli oggetti di Analytics dall'ambiente temporaneo all'ambiente di produzione\]\(#\) a pagina 845\)](#)
- [Creazione di un filtro \(a pagina 846\)](#)
- [Progettazione di un filtro \(a pagina 846\)](#)
- [Creazione di una condizione \(a pagina 847\)](#)
- [Progettazione di una condizione \(a pagina 847\)](#)
- [Progettazione di un'azione \(a pagina 849\)](#)
- [Creazione di un'azione \(a pagina 850\)](#)
- [Impostazione delle cartelle in Analytics \(a pagina 852\)](#)
- [Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di Analytics condivise \(a pagina 853\)](#)
- [Informazioni sulla programmazione di analisi e dashboard per l'esecuzione automatica \(a pagina 856\)](#)
- [Progettazione di un'analisi \(a pagina 856\)](#)
- [Introduzione ad Analytics \(a pagina 866\)](#)
- [Come rendere pubbliche le analisi personalizzate \(a pagina 1097\)](#)
- [Creazione di dashboard \(a pagina 1144\)](#)
- [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#)
- [Creazione di prompt di dashboard \(vedere \[Creazione di prompt del dashboard\]\(#\) a pagina 1148\)](#)
- [Utilizzo del dashboard personale Il mio dashboard \(a pagina 1147\)](#)
- [Utilizzo dei briefing book \(a pagina 1162\)](#)

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics \(a pagina 857\)](#)
- [Informazioni sul calendario fiscale personalizzato in Analytics \(a pagina 865\)](#)
- [Informazioni sulle limitazioni in Analytics \(a pagina 867\)](#)
- [Dashboard preimpostati - Dashboard Cliente \(a pagina 1160\)](#)
- [Dashboard preimpostati - Dashboard Efficacia marketing \(a pagina 1162\)](#)
- [Dashboard preimpostati - Dashboard Panoramica \(a pagina 1160\)](#)
- [Dashboard preimpostati - Dashboard Pipeline \(a pagina 1161\)](#)
- [Dashboard preimpostati - Dashboard Efficacia vendite \(a pagina 1161\)](#)
- [Dashboard preimpostati - Dashboard Servizio \(a pagina 1162\)](#)

## Apertura di un'analisi, un dashboard, un'azione o una condizione

Nella scheda Analytics sono disponibili vari metodi per aprire gli oggetti analitici esistenti, ovvero analisi, azioni, dashboard e così via. Di seguito sono indicati i metodi disponibili.

- Menu **Apri**. Visualizzare il menu a discesa Apri e scegliere un'opzione.
- Elenco **Recenti**. Nell'elenco Recenti della scheda Analytics sono riportati tutti gli oggetti analitici ai quali si è avuto accesso di recente. Fare clic sul collegamento Apri accanto l'oggetto.
- Menu **Preferiti**. Visualizzare il menu a discesa Preferiti per scegliere gli oggetti analitici aggiunti a I miei preferiti.
- Menu **Catalogo**. Visualizzare il menu a discesa Catalogo per accedere a tutti gli oggetti analitici.

## Uso del catalogo

È possibile utilizzare la funzionalità di ricerca per trovare gli oggetti nel catalogo.

### *Per cercare gli oggetti dalla scheda Home*

- 1 Nel campo Cerca nella scheda Home, fare clic sulla freccia in basso e selezionare il tipo di oggetto in base al quale si desidera eseguire la ricerca.
- 2 Posizionare il cursore nel campo accanto al campo Cerca e immettere il nome completo o parziale dell'oggetto oppure la descrizione.
- 3 Fare clic su Cerca per avviare la ricerca. Viene visualizzata la pagina Catalogo con i risultati corrispondenti ai criteri di ricerca.

Per fornire i criteri di ricerca, utilizzare la funzionalità della pagina Catalogo. Questo metodo di ricerca è utile quando si conosce il nome, la posizione o tipo dell'oggetto.

### *Per cercare gli oggetti dal catalogo*

- 1 Fare clic su Catalogo.
- 2 Nella pagina Catalogo, fare clic su Cerca.
- 3 Nel riquadro Cerca, specificare i criteri di ricerca. Tenere presenti le opzioni riportate di seguito.
  - **Cerca:** vengono visualizzati tutti gli oggetti e tutte le cartelle i cui nomi contengono i caratteri immessi.
  - **Posizione:** selezionare le cartelle in cui eseguire la ricerca. Gli amministratori e gli utenti che dispongono delle autorizzazioni amministrative possono eseguire ricerche nella cartella radice del catalogo.
  - **Tipo:** selezionare il tipo di oggetto in base al quale si sta effettuando la ricerca, ad esempio Condizione o Filtro.
- 4 Fare clic su Cerca.

Le cartelle o gli oggetti che soddisfano i criteri di ricerca vengono visualizzati nell'area Catalogo.

## Esecuzione di analisi

Sebbene sia possibile visualizzare le analisi in pagine diverse dell'applicazione, la scheda Analytics offre un unico punto di accesso a tutte le analisi.

### *Per eseguire un'analisi*

- 1 Nella scheda Analytics, fare clic su Catalogo.
- 2 Andare a un'analisi.
- 3 Fare clic su Apri nell'analisi da eseguire.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Stampa di analisi \(a pagina 840\)](#)
- [Analisi dei dati dei report \(a pagina 839\)](#)

## Analisi dei dati dei report

I dati dei report sono rappresentati sotto forma di elenchi, tabelle o grafici. In molti report è possibile selezionare categorie diverse per riorganizzare gli stessi dati da un punto di vista diverso. Ad esempio, è possibile

visualizzare i clienti raggruppandoli per regione, per poi cambiare la selezione al fine di vedere gli stessi dati raggruppati per settore.

Per gli elenchi e le tabelle, i valori nulli vengono visualizzati come campi vuoti con le eccezioni riportate di seguito.

- Campi ID, ad esempio ID cliente, ID contatto e così via, in cui vengono visualizzati come numeri negativi
- Campi Nome del tipo di record, ad esempio Nome cliente, Nome e cognome contatto, Nome oggetto personalizzato 1 e così via, in cui vengono visualizzati con la dicitura *Non specificato*

## Stampa di analisi

**SUGGERIMENTO:** la stampa in modalità orizzontale consente di ottimizzare l'aspetto dell'analisi.

### ***Per stampare dal catalogo***

- 1 In Oracle CRM On Demand fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Fare clic su Catalogo.
- 3 Spostarsi tra le cartelle e selezionare un'analisi.
- 4 Fare clic sull'icona Stampante nella barra delle icone e scegliere PDF stampabile o HTML stampabile.  
L'analisi viene stampata in una nuova scheda del browser Web.

### ***Per stampare un report da Analytics***

- 1 In Oracle CRM On Demand fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Aprire un'analisi esistente utilizzando la scheda Home, la scheda Catalogo o l'elenco dei preferiti.
- 3 Visualizzare l'icona Stampa nella barra delle icone e scegliere PDF stampabile o HTML stampabile.  
L'analisi viene stampata in una nuova scheda del browser Web.
- 4 Chiudere la finestra del report.

## Download di analisi

È possibile scaricare un'analisi se il proprio ruolo consente di accedere ad essa.

### ***Per scaricare un'analisi dal catalogo***

- 1 Nella scheda Analytics, fare clic su Catalogo.
- 2 Accedere all'analisi.
- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'analisi (o visualizzare il menu a discesa Altro, a seconda del tipo di vista), scegliere Esporta, quindi scegliere una delle seguenti opzioni:
  - PDF
  - Excel 2007+
  - Powerpoint 2007+
  - Archivio Web (.mht)
  - Dati. È necessario selezionare un'ulteriore opzione tra le seguenti:
    - Formato CSV
    - Formato delimitato da tabulazioni
    - Formato XML
- 4 Per eseguire il download dell'analisi, seguire le istruzioni visualizzate.

### ***Per scaricare un'analisi aperta***

- 1 Accedere a un'analisi e fare clic su Apri.
- 2 Nella parte inferiore della schermata, fare clic su Esporta, quindi scegliere una delle seguenti opzioni:
  - PDF
  - Excel 2007+
  - Powerpoint 2007+
  - Archivio Web (.mht)
  - Dati. È necessario selezionare un'ulteriore opzione tra le seguenti:
    - Formato CSV
    - Formato delimitato da tabulazioni
    - Formato XML

### **Importazione dei report di cui è stato eseguito il download**

In Excel, scegliere File, quindi Apri per importare il report di cui è stato eseguito il download. Se i dati vengono visualizzati in una singola colonna, selezionarla e scegliere Dati, quindi Testo in colonne. In alcune versioni di Excel è possibile fare doppio clic sull'icona del file scaricato in Esplora risorse per importare il report corrispondente.

I report di Analytics scaricati in modalità CSV non delimitano i dati in modo automatico quando vengono aperti in Microsoft Excel. Una volta eseguito il download di un report in modalità CSV, utilizzare la Conversione guidata testo in colonne di Microsoft Excel con l'opzione che consente di delimitare i campi con virgole. Per ulteriori informazioni sulla compatibilità delle diverse versioni di Microsoft Excel, contattare il team di supporto IT interno.

### **Delimitazione di un file CSV in Microsoft Excel**

Eseguire la procedura riportata di seguito per delimitare un file CSV in Microsoft Excel (Windows 2003 o 2007).

#### ***Per delimitare un file CSV in Microsoft Excel***

- 1 Premere CTRL-A per selezionare tutti i dati.
- 2 Nella scheda Dati, fare clic su Testo in colonne.  
Viene visualizzata la Conversione guidata testo in colonne.
- 3 Selezionare Delimitati, quindi fare clic su Avanti.
- 4 Selezionare Virgola e deselezionare tutte le altre caselle di controllo, quindi fare clic su Avanti.
- 5 Selezionare Generale, quindi fare clic su Fine.

## **Eliminazione di analisi**

È possibile eliminare i report personalizzati condivisi solo se si dispone del privilegio Gestione report personalizzati. È possibile eliminare i report personalizzati personali solo se si dispone del privilegio Gestione report personali.

### ***Per eliminare i report creati***

- 1 Nella scheda Analytics, fare clic su Catalogo.
- 2 Accedere all'analisi.
- 3 Per l'analisi da eliminare, fare clic sul pulsante destro del mouse o visualizzare il menu a discesa Altro (a seconda del tipo di vista) e scegliere Elimina.
- 4 Quando richiesto, fare clic su OK per confermare che si desidera eliminare l'analisi.

## Ridenominazione di analisi

È possibile rinominare i report personalizzati condivisi solo se si dispone del privilegio Gestione report personalizzati. È possibile rinominare i report personalizzati personali solo se si dispone del privilegio Gestione report personali.

### *Per rinominare le analisi create personalmente*

- 1 Nella scheda Analytics, fare clic su Catalogo.
- 2 Accedere all'analisi.
- 3 Per l'analisi da rinominare, fare clic sul pulsante destro del mouse o visualizzare il menu a discesa Altro (a seconda del tipo di vista) e scegliere Elimina.
- 4 Quando viene richiesto, immettere un nuovo nome per l'analisi.
- 5 Per mantenere i riferimenti al nome dell'analisi originale, ad esempio i dashboard, selezionare Mantieni i riferimenti al vecchio nome dell'elemento.
- 6 Fare clic su OK.

## Gestione dei preferiti

Utilizzare la funzionalità Preferiti per contrassegnare come preferiti gli oggetti del catalogo visualizzati periodicamente o che si desidera visualizzare in un altro momento. Dopo aver contrassegnato gli oggetti come preferiti, è possibile utilizzare la finestra di dialogo Gestisci preferiti per organizzarli mediante la creazione di categorie e ridisporli in base all'ordine che si ritiene più intuitivo. Per accedere a un elenco degli oggetti contrassegnati come preferiti e a tutte le categorie create, fare clic su Preferiti.

Esistono diversi metodi per aggiungere un oggetto all'elenco dei preferiti. È possibile contrassegnare come preferiti gli oggetti del catalogo visualizzati periodicamente o che si desidera visualizzare di nuovo. Ad esempio, è possibile visualizzare periodicamente l'analisi Loyal Customers nel catalogo e contrassegnarla come preferita. Dopo aver aggiunto un oggetto all'elenco dei preferiti, l'icona dell'oggetto viene aggiornata per includere un asterisco di colore giallo.

### *Per aggiungere un oggetto all'elenco dei preferiti utilizzando la pagina Catalogo, effettuare le operazioni riportate di seguito.*

- 1 Andare alla pagina Catalogo e individuare l'oggetto che si desidera aggiungere all'elenco dei preferiti.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'oggetto e scegliere Aggiungi ai preferiti. L'oggetto viene aggiunto all'elenco dei preferiti e un'icona con un asterisco viene aggiunta all'icona dell'oggetto.

### *Per aggiungere un oggetto all'elenco dei preferiti durante la visualizzazione o la modifica dell'oggetto, effettuare le operazioni riportate di seguito.*

- 1 Aprire o modificare l'oggetto.
- 2 Passare il puntatore del mouse su Preferiti e fare clic su Aggiungi ai preferiti. L'oggetto viene aggiunto all'elenco dei preferiti.

## Accesso agli oggetti preferiti

Dopo aver contrassegnato gli oggetti come preferiti, è possibile utilizzare il menu Preferiti per visualizzare l'elenco dei preferiti e individuare e selezionare un oggetto preferito.

### *Per accedere agli oggetti preferiti*

- 1 Passare il puntatore del mouse sul menu Preferiti. Viene visualizzato l'elenco degli oggetti contrassegnati come preferiti.
- 2 Scorrere l'elenco degli oggetti e delle categorie e fare clic su un oggetto per selezionarlo.

## Organizzazione dei preferiti

Per organizzare gli elementi nell'elenco dei preferiti, effettuare i task riportati di seguito.

***Per creare una categoria Preferiti, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Nella scheda Analytics, fare clic su Preferiti, quindi scegliere Gestisci preferiti. Viene visualizzata la finestra di dialogo Gestisci preferiti.
- 2 Nell'area Struttura categorie o Categoria selezione, individuare e selezionare la posizione in cui si desidera aggiungere una nuova categoria.
- 3 Nella barra degli strumenti, fare clic su Nuova categoria. Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuova categoria.
- 4 Immettere un nome univoco per la categoria e fare clic su OK. Viene visualizzata la nuova categoria.

***Per ridisporre gli oggetti preferiti, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Nella scheda Analytics, fare clic su Preferiti, quindi scegliere Gestisci preferiti. Viene visualizzata la finestra di dialogo Gestisci preferiti.
- 2 Nell'area Struttura categorie o Categoria selezione, selezionare la posizione delle categorie o degli oggetti che si desidera ridisporre. Per ridisporre i preferiti, è possibile eseguire le azioni riportate di seguito.
  - Selezionare un oggetto o una categoria e fare clic sui pulsanti di spostamento per spostare l'oggetto verso l'alto o verso il basso nell'elenco dei preferiti.
  - Trascinare e rilasciare gli oggetti nelle categorie. Trascinare e rilasciare le categorie in altre categorie per nidificarle.
  - Copiare gli oggetti o le categorie da una posizione e incollarli in un'altra.
  - Rinominare la categoria.
  - Disporre le categorie o gli oggetti selezionati all'interno di una categoria in ordine alfabetico crescente o decrescente.
- 3 Fare clic su OK. Le categorie e gli oggetti riordinati vengono salvati e visualizzati nell'elenco dei preferiti.

## Rimozione degli oggetti dai preferiti

È possibile rimuovere gli elementi dall'elenco dei preferiti. È possibile rimuovere dall'elenco dei preferiti gli oggetti ai quali non è più necessario accedere di frequente. Ad esempio, è possibile rimuovere dall'elenco dei preferiti l'analisi Loyal Customers dell'anno precedente alla quale non è più necessario accedere di frequente. Dopo aver rimosso un oggetto dall'elenco dei preferiti, l'icona dell'oggetto cambia da icona con un asterisco giallo a icona standard dell'oggetto.

***Per rimuovere un oggetto dall'elenco dei preferiti utilizzando la pagina Catalogo, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Andare alla pagina Catalogo e selezionare l'oggetto che si desidera rimuovere dall'elenco di preferiti.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'oggetto, quindi scegliere Rimuovi dai preferiti. L'oggetto viene rimosso dall'elenco dei preferiti.

***Per rimuovere un oggetto dall'elenco dei preferiti durante la visualizzazione o la modifica dell'oggetto, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Aprire o modificare l'oggetto nel visualizzatore o nell'editor designato.
- 2 Passare il puntatore del mouse sul menu Preferiti. Viene visualizzato l'elenco degli oggetti contrassegnati come preferiti.
- 3 Fare clic su Rimuovi dai preferiti. L'oggetto viene rimosso dall'elenco dei preferiti.

***Per rimuovere un oggetto dall'elenco dei preferiti utilizzando la finestra di dialogo Gestisci preferiti, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Passare il puntatore del mouse sul menu Preferiti. Viene visualizzato l'elenco degli oggetti contrassegnati come preferiti.
- 2 Fare clic su Gestisci preferiti. Viene visualizzata la finestra di dialogo Gestisci preferiti.
- 3 Sfogliare e selezionare l'oggetto che si desidera rimuovere.
- 4 Fare clic su Elimina.
- 5 Fare clic su OK. L'oggetto viene rimosso dall'elenco.

## Copia e spostamento di oggetti di Analytics

È possibile copiare e spostare gli oggetti di Analytics da una cartella a un'altra nei due modi indicati di seguito.

- Modificando l'oggetto e selezionando l'opzione Salva con nome per salvare l'oggetto in un'altra cartella.

**NOTA:** utilizzare questo metodo quando si desidera copiare un oggetto da Le mie cartelle in una cartella condivisa.

- Utilizzando la funzione Copia/incolla nella pagina Catalogo di Analytics.

Nella procedura seguente viene descritto come copiare gli oggetti di Analytics.

### ***Per copiare un oggetto in un'altra cartella***

- 1 In Oracle CRM On Demand fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Fare clic su Catalogo.
- 3 Nella pagina Catalogo, accedere all'oggetto da copiare.
- 4 Per copiare l'oggetto, fare clic sull'icona Copia nella barra delle icone della pagina Catalogo o accedere al menu Altro dell'oggetto facendo clic con il pulsante destro del mouse sull'oggetto o visualizzando il menu a discesa Altro, a seconda del tipo di vista elenco del catalogo selezionato, e scegliere Copia.
- 5 Accedere alla cartella di destinazione.
- 6 Fare clic sull'icona Incolla nella barra delle icone della pagina Catalogo.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come spostare un oggetto da una cartella a un'altra.

### ***Per spostare un oggetto in una cartella diversa***

- 1 In Oracle CRM On Demand fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Fare clic su Catalogo.
- 3 Nel riquadro Cartelle, visualizzare le cartelle come vista struttura. Se necessario, fare clic sull'icona della vista struttura nella parte superiore del riquadro Cartelle.
- 4 Cercare nelle cartelle fino a quando l'oggetto da spostare non viene visualizzato nel riquadro di destra.
- 5 Trascinare l'oggetto nella cartella di destinazione.

Il nome dell'oggetto non viene più visualizzato nel riquadro di destra ed è ora riportato sotto la cartella di destinazione.



## Copia degli oggetti di Analytics dall'ambiente temporaneo all'ambiente di produzione

È possibile copiare gli oggetti di Analytics (tutti i tipi di oggetto ad eccezione delle condizioni) e le cartelle che li contengono dall'ambiente temporaneo all'ambiente di produzione. Tenere presente che questa funzione non consente di copiare gli oggetti Analytics da una versione di Oracle CRM On Demand all'altra, pertanto l'ambiente temporaneo e l'ambiente di produzione devono utilizzare la stessa versione di Oracle CRM On Demand.

Il metodo di copia consiste nell'archiviare l'oggetto o la cartella di Analytics nell'ambiente temporaneo e successivamente di estrarre l'elemento nell'ambiente di produzione. La procedura riportata di seguito descrive i passi di archiviazione ed estrazione.

### ***Per archiviare un oggetto o una cartella di Analytics nell'ambiente temporaneo***

- 1 Accedere all'ambiente temporaneo.
- 2 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 3 Fare clic su Catalogo.
- 4 Individuare l'oggetto o la cartella di Analytics da copiare.
- 5 Sotto il nome della cartella o dell'oggetto, fare clic con il pulsante destro del mouse (oppure visualizzare il menu a discesa Altro, a seconda del tipo di vista corrente) e scegliere Archivia.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Archivia.
- 6 Fare clic su OK.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Apertura di *nome report.Catalog*.
- 7 Assicurarsi che la voce Salva file sia selezionata e fare clic su OK.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Browser file.
- 8 Andare a una cartella del computer e fare clic su Salva.  
Tutte le finestre di dialogo vengono chiuse e il file di archivio (.Catalog) viene salvato nel computer.
- 9 Uscire dall'ambiente temporaneo.

### ***Per estrarre un file di archivio nell'ambiente di produzione***

- 1 Accedere all'ambiente di produzione.
- 2 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 3 Fare clic su Catalogo.
- 4 Andare alla cartella di destinazione che dovrà contenere l'elemento, oggetto o cartella, estratto.
- 5 Sotto la cartella di destinazione, fare clic con il pulsante destro del mouse (oppure visualizzare il menu a discesa Altro, a seconda del tipo di vista corrente) e scegliere Annulla archiviazione.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Annulla archiviazione.
- 6 Fare clic su Sfoglia per andare al file di archivio (.Catalog) salvato nel computer durante la procedura precedente e fare clic su Apri.
- 7 Scegliere una delle opzioni riportate di seguito dal menu a discesa Sostituisci.
  - **Tutto.** Consente di incollare tutti i file possibili dall'archivio nella cartella di destinazione.
  - **Precedente.** Consente di incollare tutti i file possibili dall'archivio, ma non sovrascrive i file esistenti, a meno che non siano più vecchi di quelli dell'origine.
  - **Nessuno.** (Impostazione predefinita) Consente di incollare tutti i file possibili dall'archivio, ma non sovrascrive alcun file esistente nella cartella di destinazione.
- 8 Fare clic su OK.

L'elemento viene copiato dall'ambiente temporaneo all'ambiente di produzione.

**Nota:** la dimensione dei file è limitata a 20 megabyte.

Tenere presente che se si estrae (annulla l'archiviazione di) un oggetto che fa riferimento a oggetti o campi personalizzati creati nell'ambiente temporaneo e non ricreati nell'ambiente di produzione, probabilmente l'oggetto estratto non funzionerà come nell'ambiente temporaneo. Inoltre, se si estraggono oggetti che fanno riferimento ad altri oggetti di Analytics che non esistono ancora nell'ambiente di produzione, probabilmente tali oggetti non funzioneranno come previsto.

Gli oggetti o le cartelle sottoposti a estrazione ereditano le eventuali regole di visibilità della cartella di destinazione.

## Creazione di un filtro

È possibile creare filtri denominati riutilizzabili in più analisi e dashboard. Grazie alla creazione di un filtro denominato riutilizzabile, le analisi e i dashboard progettati dall'utente e da altri saranno più coerenti e più semplici da creare.

### *Per creare un filtro denominato*

- 1 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Visualizzare il menu a discesa Nuovo e scegliere Filtro.
- 3 Nella finestra di dialogo Seleziona area argomenti, fare clic su un'area argomenti.

Per informazioni sulla progettazione dei filtri, vedere [Progettazione di un filtro \(a pagina 846\)](#).

## Progettazione di un filtro

È possibile creare filtri denominati riutilizzabili in più analisi e dashboard. Grazie alla creazione di un filtro denominato riutilizzabile, le analisi e i dashboard progettati dall'utente e da altri saranno più coerenti e più semplici da creare.

### *Per creare un filtro denominato, effettuare le operazioni riportate di seguito.*

- 1 Nella home page di Analytics, visualizzare il menu a discesa Nuovo e scegliere Filtro.
- 2 Nella finestra di dialogo Seleziona area argomenti, scegliere l'area argomenti per la quale si desidera creare un filtro.
- 3 Dal riquadro Aree argomenti dell'editor filtri, fare doppio clic su una colonna per la quale si desidera creare il filtro.
- 4 Nel campo Operatore della finestra di dialogo Nuovo filtro, scegliere un operatore per il filtro. L'elenco degli operatori da cui è possibile scegliere viene popolato in base al tipo di colonna selezionata.
- 5 Nel campo Valore, specificare uno o più valori da utilizzare durante l'applicazione del filtro o della condizione. È possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Digitare i valori separandoli con un punto e virgola.
  - Selezionare i valori dall'elenco o dal calendario.
- 6 Per cercare valori specifici, fare clic su Cerca nella casella di riepilogo. Viene visualizzata la finestra di dialogo Seleziona valori, in cui è possibile cercare e selezionare i valori.
- 7 Fare clic sul pulsante Aggiungi altre opzioni per aggiungere al filtro un'espressione SQL, una variabile di sessione, una variabile di repository o una variabile di presentazione. Lasciare vuoto il campo Valore se si sta impostando il valore del filtro con un'espressione SQL o una variabile.

- 8 Selezionare la casella Proteggi filtro per proteggere il valore del filtro ed evitare che venga sostituito dal valore di un prompt corrispondente o quando l'utente si sposta in un altro report all'interno dell'analisi. Quando si passa da un report a un altro all'interno di un'analisi, è possibile trasferire nel secondo report i valori dei prompt specificati nel primo report.
- 9 Per convertire il filtro in istruzioni SQL, selezionare la casella Converti questo filtro in SQL.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Filtro SQL avanzato.  
  
**Nota:** questa è una conversione unidirezionale. Dopo aver selezionato la casella Converti questo filtro in SQL, non è più possibile visualizzare e modificare il filtro nella finestra di dialogo Modifica filtro.  
  
Dopo aver convertito il filtro in istruzioni SQL, è possibile visualizzare e modificare l'elemento filtro come istruzioni SQL solo nella finestra di dialogo Filtro SQL avanzato.
- 10 Dopo aver specificato i criteri di filtro, fare clic su OK.
- 11 Fare clic su Salva.
- 12 Nella finestra di dialogo Salva con nome, andare a una cartella in cui salvare il filtro, completare i campi Nome (massimo 512 caratteri) e Descrizione, quindi fare clic su OK.

## Creazione di una condizione

Le condizioni sono oggetti che restituiscono un singolo valore booleano in base alla valutazione di un'analisi.

### Per creare una condizione

- 1 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Visualizzare il menu a discesa Nuovo e scegliere Condizione.
- 3 Nella finestra di dialogo Nuova condizione, completare i campi riportati di seguito.
  - a In Creare condizione in base a, visualizzare il menu a discesa e scegliere il tipo di oggetto Analisi su cui basare la condizione.
  - b Fare clic su Sfoglia e spostarsi su un oggetto specifico del tipo selezionato, quindi fare clic su OK
  - c A seconda del tipo di oggetto e dell'elemento specifico selezionato, è possibile che l'oggetto contenga prompt per i filtri. In tal caso, durante la visualizzazione dell'oggetto è possibile scegliere valori per modificare il contenuto della visualizzazione. Poiché questi prompt sono interattivi, è possibile modificare l'output in base alle selezioni effettuate. Tuttavia, una condizione non è in grado di eseguire queste selezioni in modo interattivo; pertanto, è necessario fare clic su Modifica (l'icona a forma di matita) per ogni parametro di questo tipo e scegliere un operatore e un valore. Ad esempio, scegliere l'operatore *è minore di*, quindi un valore.
  - d Per *True se conteggio righe*, scegliere un operatore e un valore.
- 4 (Facoltativo) Per eseguire il test della condizione, fare clic su Test.

Quando viene eseguita la condizione, Analytics valuta l'oggetto utilizzando i parametri (se presenti) e il test *True se il numero di righe* per determinare il valore true o false per la condizione. Le condizioni restituiscono solo un valore true o false.

Per ulteriori informazioni sulle condizioni, vedere [Progettazione di una condizione \(a pagina 847\)](#).

## Progettazione di una condizione

Le condizioni sono oggetti che restituiscono un singolo valore booleano (true o false) in base alla valutazione di un'analisi. Se l'analisi restituisce righe, la condizione restituisce true. Se l'analisi non restituisce alcuna riga, la condizione restituisce false.

Ad esempio, una condizione potrebbe valutare se i risultati di un'analisi restituiscono un numero di righe maggiore di 0:

- Se l'analisi restituisce almeno una riga, la condizione restituisce true.
- Se l'analisi non restituisce alcuna riga, la condizione restituisce false.

Le condizioni vengono utilizzate per determinare se:

- nelle pagine del dashboard vengono visualizzati i collegamenti ad azioni, che eseguono azioni quando si fa clic su di essi;
- nelle pagine del dashboard vengono visualizzate le sessioni e il relativo contenuto.

È inoltre possibile utilizzare un tipo di condizione differente per determinare se i collegamenti azione sono abilitati nelle analisi.

### Informazioni sulle condizioni denominate

Una condizione denominata è una condizione definita e salvata con un nome nel catalogo di presentazione in modo che sia possibile riutilizzarla nelle pagine del dashboard. Una condizione denominata viene creata quando si crea una condizione dal menu Nuovo selezionando Condizione in Analisi e reporting interattivo.

### Informazioni sulle condizioni in linea

Una condizione in linea è una condizione definita nel momento in cui viene utilizzata. Non è salvata con un nome nel catalogo, ma come parte della pagina del dashboard. Una condizione in linea viene eliminata automaticamente quando si elimina la pagina del dashboard che la contiene. Ciò semplifica la gestione del catalogo per le condizioni applicabili.

È possibile creare una condizione in linea nelle situazioni riportate di seguito.

- Quando si aggiunge un collegamento azione a una pagina del dashboard e si specifica che il collegamento ad azione deve essere visualizzato in modo condizionale.
- Quando si aggiunge una sezione in una pagina del dashboard e si specifica che la sezione deve essere visualizzata in modo condizionale.

### Creazione di condizioni denominate

È possibile creare condizioni denominate riutilizzabili nelle pagine del dashboard.

#### **Per creare una condizione denominata**

- 1 Nella scheda Analytics, visualizzare il menu a discesa Nuovo e scegliere Condizione.
- 2 Nella finestra di dialogo Nuova condizione, completare i campi riportati di seguito.
  - a Nella casella Creare condizione in base a, selezionare la condizione che deve basarsi su un'analisi.
  - b Modificare i filtri con prompt in base alle esigenze.

**Nota:** se si specificano i valori per i filtri con prompt, non è possibile sostituire questi valori nel momento in cui vengono utilizzati.

- c Specificare i criteri di valutazione come indicato di seguito.
  - Nell'area Condizione True se il numero di righe, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Nella casella Operatore, selezionare l'operatore da applicare al conteggio righe.
  - Nella casella o nelle caselle Conteggio righe, specificare il conteggio delle righe da valutare.
- d (Facoltativo) Fare clic su Test per eseguire il test della condizione.

**Nota:** se una condizione si basa su un'analisi privata, non è possibile salvarla nella cartella /Cartelle condivise.

- 3 Fare clic su Salva.
- 4 Nella finestra di dialogo Salva con nome, accedere alla cartella in cui salvare la condizione, completare i campi Nome (massimo 512 caratteri) e Descrizione (facoltativo), quindi fare clic su OK.

## Progettazione di un'azione

Le azioni consentono di rendere interattivi i dati e i calcoli. Le azioni forniscono le funzionalità per accedere al contenuto correlato o a una pagina Web.

È possibile includere azioni nelle analisi e nelle pagine del dashboard. Le azioni possono essere eseguite:

- in modo esplicito dagli utenti finali che fanno clic sui collegamenti azione incorporati nelle:
  - analisi nelle intestazioni di colonna, nei valori di colonna, nei valori dei livelli gerarchici, in determinate viste, ad esempio i grafici, nei totali e nei totali complessivi all'interno delle tabelle e delle tabelle pivot;
  - pagine del dashboard
- direttamente dalla home page o dalla pagina Catalogo.

Ad esempio, un direttore delle vendite desidera incontrarsi con il responsabile delle vendite delle aree in cui si è verificato un calo delle vendite al di sotto di una determinata soglia. È possibile incorporare un oggetto azione nel dashboard del direttore delle vendite per consentire ai responsabili delle vendite di pianificare una riunione di questo tipo semplicemente facendo clic su un collegamento.

### Informazioni sui collegamenti azione e sui menu Collegamento azione

I collegamenti ad azioni e i menu Collegamento azione rendono le presentazioni dei dati interattive. Un collegamento ad azione è un collegamento a un'azione incorporato in un'analisi o in una pagina del dashboard, che esegue un'azione associata quando si fa clic su di esso.

Nelle analisi più collegamenti azione vengono visualizzati in un elenco. In una pagina del dashboard è possibile aggiungere collegamenti azione come collegamenti standalone o raggruppare più collegamenti ad azioni nei menu Collegamento azione. Un menu Collegamento azione consente agli utenti di selezionare da un apposito elenco l'azione appropriata da eseguire in base alle informazioni aziendali acquisite dai dati.

È inoltre possibile visualizzare in modo condizionale ogni collegamento azione in base ai dati. Questa funzionalità avanzata consente di impostare i menu contestuali che indicano agli utenti i passi successivi appropriati in base ai dati visualizzati.

I collegamenti azione aggiunti alle analisi vengono visualizzati nelle seguenti viste:

- Grafici a imbuto
- Misuratori
- Grafici
- Viste mappa
- Caselle prestazioni
- Tabelle pivot
- Tabelle
- Trellis
- Mappe struttura

**Nota:** i collegamenti azione non sono inclusi nei formati esportati, ad esempio Excel e PDF.

Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di un'azione \(a pagina 850\)](#)
- [Impostazione delle opzioni per le azioni \(a pagina 850\)](#)
- [Selezione del contenuto per un'azione \(a pagina 851\)](#)

## Creazione di un'azione

È possibile creare azioni denominate che i designer dei contenuti possono aggiungere alle analisi e alle pagine del dashboard.

### Per creare un'azione denominata

- 1 Nella scheda Analytics, visualizzare il menu a discesa Nuovo e scegliere Azione in Intelligence attiva.
- 2 Nel prompt Naviga, scegliere una delle opzioni indicate di seguito.
  - Naviga a contenuto BI (Creare un'azione per navigare a una pagina di dashboard o di analisi)
  - Naviga a una pagina Web (Creare un'azione per navigare a un URL)
- 3 Nella finestra popup Nuova azione, fare clic su Salva azione.
- 4 Nella finestra di dialogo Salva azione, selezionare una cartella, completare i campi Nome (massimo 512 caratteri) e Descrizione, quindi fare clic su OK.

Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Progettazione di un'azione \(a pagina 849\)](#)
- [Impostazione delle opzioni per le azioni \(a pagina 850\)](#)
- [Selezione del contenuto per un'azione \(a pagina 851\)](#)

## Impostazione delle opzioni per le azioni

È necessario specificare le impostazioni per ogni azione creata. Le impostazioni per una nuova azione vengono specificate nella finestra di dialogo Crea nuova azione quando si esegue uno dei task riportati di seguito.

- Creazione di azioni denominate
- Aggiunta di azioni alle analisi
- Aggiunta di azioni alle pagine del dashboard

### Per impostare le opzioni per le azioni

- 1 Fare clic sul collegamento Crea nuova azione e selezionare il tipo di azione da creare.
- 2 A seconda del tipo di azione che si sta creando o modificando, effettuare una delle operazioni riportate di seguito, come descritto nella tabella seguente.

| Tipo di azione          | Operazione da eseguire                                                                                                                                   |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Naviga a contenuto BI   | Selezionare il contenuto Oracle BI al quale accedere.                                                                                                    |
| Naviga a una pagina Web | Nel campo URL immettere l'URL della pagina Web.<br>Suggerimento: è possibile evidenziare l' URL nel browser, quindi copiarlo e incollarlo nel campo URL. |

- 3 (Facoltativo per un'azione di tipo Naviga a una pagina Web) Per definire i parametri dell'azione, fare clic su Definisci parametri per visualizzare l'elenco corrispondente.
  - a Per aggiungere un parametro, fare clic sul pulsante Aggiungi parametro. Una nuova riga di parametri viene aggiunta all'elenco Definisci parametri. Tenere presente che il pulsante Aggiungi parametro non è disponibile per tutti i tipi di azione.
  - b Specificare i valori di colonna per ciascun parametro:
    - Nella colonna Nome, se si sta creando un nuovo parametro, immettere il nome del parametro. Utilizzare un nome univoco nell'azione.

- Nella colonna Prompt se si desidera che l'utente fornisca il valore del parametro, immettere il prompt da visualizzare all'utente.
  - Nella colonna Valore, immettere o selezionare il valore del parametro. Se si desidera che l'utente specifichi il valore, non modificare il campo.
  - Nella colonna Fisso, specificare se consentire agli utenti di visualizzare ma non impostare il parametro. Questa colonna non è disponibile per tutti i tipi di azione.
  - Nella colonna Nascosto, specificare se nascondere il parametro agli utenti. Questa colonna non è disponibile per tutti i tipi di azione.
  - Nella colonna Facoltativo, specificare se è necessario inserire un valore per il parametro prima di poter eseguire l'azione.
- 4 (Facoltativo) Personalizzare le informazioni visualizzate all'utente quando viene eseguita l'azione:
- a Fare clic su Opzioni per visualizzare la finestra di dialogo Opzioni azione.
  - b Specificare la personalizzazione desiderata.
  - c Fare clic su OK.
- Questa funzionalità è disponibile solo per le azioni in cui è appropriato visualizzare le informazioni per gli utenti.
- 5 Fare clic su OK.
- Se si sta creando un'azione denominata, viene visualizzata una finestra di dialogo, in cui è possibile specificare le informazioni per il salvataggio dell'azione.

Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Progettazione di un'azione \(a pagina 849\)](#)
- [Creazione di un'azione \(a pagina 850\)](#)
- [Selezione del contenuto per un'azione \(a pagina 851\)](#)

## Selezione del contenuto per un'azione

È possibile creare azioni denominate che i designer dei contenuti possono aggiungere alle analisi e alle pagine del dashboard.

### Per creare un'azione

- 1 Nella scheda Analytics, visualizzare il menu a discesa Nuovo e scegliere Azione in Intelligence attiva.
- 2 Nel prompt Naviga, scegliere Naviga a contenuto BI (Creare un'azione per navigare a una pagina di dashboard o di analisi).  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Seleziona contenuto per azione.
- 3 Selezionare un'analisi da utilizzare per questa azione, quindi fare clic su OK.
- 4 Nella finestra popup Nuova azione, fare clic su Salva azione.
- 5 Nella finestra di dialogo Salva azione, selezionare una cartella, completare i campi Nome (massimo 512 caratteri) e Descrizione, quindi fare clic su OK.

Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Progettazione di un'azione \(a pagina 849\)](#)
- [Creazione di un'azione \(a pagina 850\)](#)
- [Impostazione delle opzioni per le azioni \(a pagina 850\)](#)

## Impostazione delle cartelle in Analytics

È possibile impostare le cartelle e limitare la visibilità dell'utente su di esse. Una volta definite queste impostazioni, solo gli utenti a cui è stata concessa la visibilità per determinate cartelle potranno visualizzare i report salvati in tali cartelle nella Home page report o visualizzare le cartelle nel catalogo.

È possibile impostare le cartelle anche nella cartella Dashboard. In seguito, solo gli utenti a cui è stata concessa la visibilità per determinate cartelle all'interno della cartella Dashboard potranno visualizzare le cartelle nel catalogo.

Per impostare la visibilità per le cartelle contenute nella cartella Dashboard è necessario disporre dei privilegi Gestisci dashboard e Gestisci ruoli e accesso. Per impostare la visibilità per tutte le altre cartelle, è necessario disporre dei privilegi Gestione report personalizzati e Gestisci ruoli e accesso.

Il processo di impostazione delle cartelle è costituito dai passi generali descritti di seguito.

- 1 Creare cartelle e sottocartelle.
- 2 Assegnare la visibilità utente alle cartelle.  
Per ulteriori informazioni sull'impostazione della visibilità utente, vedere [Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di Analytics condivise \(a pagina 853\)](#).
- 3 Popolare le cartelle con oggetti di analitica.

### **Per creare una cartella**

- 1 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Nella home page, fare clic su Catalogo.
- 3 Nella pagina Catalogo fare clic sull'icona Nuovo e scegliere Cartella.
- 4 Immettere il nome della cartella e fare clic su OK.

**NOTA:** limitare la lunghezza dei nomi delle cartelle a 255 caratteri o meno. Non è possibile configurare la visibilità per le cartelle condivise con nomi di lunghezza superiore a 255 caratteri.

Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di Analytics condivise \(a pagina 853\)](#).

### **Limite per i nomi di percorso delle cartelle**

Esistono limiti per il numero massimo di caratteri del percorso per ogni oggetto; poiché tuttavia il limite varia in base all'istanza, specificare il limite non è pratico. Per evitare problemi causati dai limiti del numero massimo di caratteri, seguire queste linee guida:

- limitare il più possibile la lunghezza dei nomi degli oggetti;
- limitare il più possibile la lunghezza dei nomi delle cartelle;
- evitare la creazione di cartelle nidificate all'interno delle cartelle.

### **Per ridenominare una cartella**

- 1 Nella pagina Catalogo fare clic con il pulsante destro del mouse su una cartella nel riquadro destro, quindi scegliere Rinomina dal menu di scelta rapida.
- 2 Immettere il nuovo nome.
- 3 (Consigliato) Selezionare l'opzione che consente di mantenere i riferimenti al vecchio nome dell'elemento.
- 4 Fare clic su OK.

### **Per eliminare una cartella**



- Nella pagina Catalogo fare clic con il pulsante destro del mouse su una cartella nel riquadro destro, quindi scegliere Elimina dal menu di scelta rapida.

### **Per popolare le cartelle con oggetti di analitica**

- Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
    - Creare l'oggetto e salvarlo nella cartella.
    - Copiare o spostare un oggetto salvato esistente da una cartella a un'altra.
- Per ulteriori informazioni sulla copia e lo spostamento degli oggetti, vedere Copia e spostamento di oggetti di analitica (vedere [Copia e spostamento di oggetti di Analytics](#) a pagina 844).

## **Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di Analytics condivise**

Per impostazione predefinita, tutti i ruoli utente dispongono di visibilità su ciascuna cartella condivisa. Per eseguire l'override dell'impostazione predefinita, è possibile collegare manualmente ruoli specifici alle cartelle individuali. Tenere tuttavia presente che quando si collega manualmente un ruolo utente a una cartella, Oracle CRM On Demand revoca la visibilità per tutti gli altri ruoli utente, ad eccezione del ruolo di Amministratore, sulla cartella interessata. Per collegare manualmente ciascun ruolo che dovrebbe avere visibilità, è necessario continuare. Tenere presente che se si rimuovono tutti i ruoli collegati manualmente, la visibilità predefinita non viene ripristinata. Se si rimuovono tutti i ruoli collegati, nessun utente potrà accedere ad una cartella e sarà necessario collegare manualmente tutti i ruoli a tale cartella per concedere l'accesso.

**NOTA:** per assegnare visibilità alla Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il ruolo utente deve includere il privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

Se si collega un ruolo a una cartella con sottocartelle, esso viene collegato anche a tutte le relative sottocartelle. Per modificare questa impostazione, passare alla sottocartella e apportare tutte le modifiche necessarie. Per ciascuna cartella il livello di accesso assegnato al proprio ruolo utente controlla le autorizzazioni di cui si dispone in tale cartella. Di seguito sono riportate le autorizzazioni per il livello di accesso.

- **Leggi.** (Predefinito) È possibile aprire e visualizzare gli oggetti nella cartella.
- **Modifica/elimina.** È possibile visualizzare, modificare ed eliminare gli oggetti nella cartella nonché creare nuove cartelle e rinominare le sottocartelle all'interno della cartella corrente. Tuttavia, non è possibile rinominare la cartella corrente utilizzando questo livello di accesso.

Il livello di accesso controlla anche le azioni Gestisci oggetti, Apri oggetto e Salva oggetto, come mostrato nella tabella riportata di seguito.

| Azione           | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestisci oggetti | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Leggi.</b> È possibile visualizzare solo il contenuto. Non è possibile abilitare alcuna azione.</li> <li>■ <b>Modifica/elimina.</b> È possibile creare nuove cartelle e copiare, eliminare, spostare e rinominare gli oggetti.</li> </ul> |
| Apri oggetto     | Questa azione mostra solo le cartelle non vuote per le quali il ruolo utente dispone del livello di accesso Leggi o Modifica/elimina.                                                                                                                                                 |
| Salva oggetto    | È possibile salvare gli oggetti solo nelle cartelle per le quali il ruolo utente dispone del livello di accesso Modifica/elimina.                                                                                                                                                     |

Il ruolo di Amministratore ha sempre visibilità su tutte le cartelle. Di conseguenza, non è possibile collegare o rimuovere manualmente tale ruolo da una cartella. Qualsiasi ruolo personalizzato creato mediante la copia del

ruolo Amministratore eredita la stessa visibilità per tutte le cartelle e in tutti i momenti, a prescindere se il ruolo sia collegato o scollegato manualmente alle cartelle.

I privilegi riportati di seguito hanno effetto sul contenuto visualizzato nella pagina Gestisci visibilità cartelle condivise:

- Gestisci dashboard
- Gestisci ruoli e accesso
- Gestione report personalizzati

Nella tabella riportata di seguito viene descritto il contenuto della pagina Gestisci visibilità dashboard in base ai privilegi dell'utente.

| Gestisci ruoli e accesso | Gestisci dashboard | Gestione report personalizzati | Contenuto della pagina Gestisci visibilità dashboard                  |
|--------------------------|--------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Sì                       | Sì                 | No                             | Visualizza la cartella Dashboard                                      |
| Sì                       | No                 | Sì                             | Visualizza tutte le cartelle, tranne la cartella Dashboard principale |
| Sì                       | Sì                 | Sì                             | Visualizza la cartella Dashboard e le altre cartelle del catalogo     |

Il privilegio Analytics Gestione report personalizzati consente a un ruolo utente di creare e salvare report personalizzati in qualsiasi cartella di report, indipendentemente dal fatto che il singolo utente disponga o meno dell'accesso di visibilità alle cartelle.

Il privilegio Analytics Gestisci dashboard consente a un ruolo utente di creare e salvare dashboard personalizzati in qualsiasi cartella all'interno della cartella Dashboard, indipendentemente dal fatto che il singolo utente disponga o meno dell'accesso di visibilità alle cartelle.

### **Per assegnare visibilità alle cartelle condivise**

- 1 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Fare clic su Cartelle nel riquadro Gestisci. Nella pagina Elenco cartelle vengono visualizzate tutte le sottocartelle della cartella principale Analisi personalizzate condivise.  
**NOTA: tutti gli utenti possono visualizzare la cartella radice Analisi personalizzate condivise.**
- 3 Selezionare una cartella come riportato di seguito.
  - a Se la cartella in cui si desidera impostare la visibilità è una cartella di livello superiore, fare clic sul nome della cartella.
  - b Se la cartella in cui si desidera impostare la visibilità è una sottocartella, fare clic sul collegamento Sottocartelle della cartella principale finché non si raggiungerà la cartella appropriata, quindi fare clic sul nome della cartella.
- 4 Per assegnare a ruoli specifici la visibilità sulla cartella, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Nella pagina Dettagli cartella, fare clic su Aggiungi ruoli.
  - b Fare clic su Seleziona accanto a ciascun campo Ruolo per collegare i ruoli utente.
  - c Fare clic su Salva. A tutti i ruoli selezionati viene assegnato il livello di accesso Leggi. Viene visualizzata la pagina Dettagli cartella contenente tutti i ruoli selezionati nella scheda Ruoli associati.
  - d Per modificare il livello di accesso di un ruolo da Leggi in Modifica/Elimina, fare clic su Modifica accanto al ruolo.

- Viene visualizzata la pagina Modifica accessi del ruolo.
  - Nel menu a discesa Livello di accesso, scegliere Leggi o Modifica/Elimina.
  - Fare clic su Salva.
- 5** Per rimuovere un ruolo a cui è stata assegnata in precedenza la visibilità sulla cartella, effettuare le operazioni riportate di seguito:
- a** Nella pagina Dettagli cartella, visualizzare il menu a discesa del livello di record (icona a forma di triangolo).
  - b** Fare clic su Rimuovi.
- 6** Per modificare il livello di accesso per un ruolo a cui è stata assegnata in precedenza la visibilità sulla cartella, effettuare le operazioni riportate di seguito.
- a** Nella pagina Dettagli cartella, fare clic su Modifica accanto al ruolo da modificare.
  - b** Nella pagina Modifica accessi del ruolo, modificare il livello di accesso.
  - c** Fare clic su Salva.

**SUGGERIMENTO:** durante l'impostazione della visibilità per una sottocartella, è possibile fare clic sul nome della cartella nel campo Cartella principale per tornare alla pagina Dettagli cartella della cartella principale.

### Condivisione di report privati

La visibilità per la cartella dei report privati è limitata al solo utente della sessione di Oracle CRM On Demand. Nella cartella Le mie analisi sono inclusi i report creati dall'utente e memorizzati come privati. Se si dispone del privilegio Gestione report personalizzati, è possibile condividere con altre persone i report privati, salvandoli in una cartella condivisa a livello aziendale.

#### Per condividere un record privato

- 1** In Oracle CRM On Demand fare clic sulla scheda Analytics.
- 2** Nella home page, individuare e aprire un'analisi.
- 3** Quando l'analisi viene visualizzata, fare clic su Modifica.
- 4** Nell'angolo in alto a destra, fare clic sull'icona Salva con nome.
- 5** Nella finestra di dialogo Salva con nome, selezionare una cartella di destinazione, ad esempio Cartella condivisa a livello societario, nella cartella Cartelle condivise e fare clic su OK.

### Informazioni sulla condivisione e la possibilità di nascondere i report precostituiti

I report precostituiti vengono condivisi da tutti gli utenti dell'azienda.

Il privilegio Accedi a report di analisi - Visualizza analisi precostruite controlla se le analisi precostruite condivise devono essere esposte o meno agli utenti con ruoli specifici. Se il privilegio Accedi a report di analisi - Visualizza analisi precostruite è abilitato per un ruolo utente, tutte le analisi precostruite condivise vengono visualizzate nella relativa scheda Analytics. Se il privilegio non è attivato per un ruolo utente, tutte le analisi precostruite vengono nascoste.

Per nascondere determinati report precostruiti condivisi e visualizzarne altri, deselectare il privilegio Accedi a report di analisi - Visualizza analisi precostruite. In tal modo vengono nascosti tutti i report precostruiti condivisi. In seguito, per condividere determinati report condivisi, accedere ad Analytics, aprire il report che si desidera condividere e salvarlo in una cartella condivisa nella Cartella condivisa a livello societario. Configurare la visibilità della cartella condivisa come necessario.

**NOTA:** il privilegio Accesso a report di analisi - Visualizza analisi precostruite determina se si dispone dell'accesso ai report precostruiti. Se questo privilegio non è abilitato, i report non vengono visualizzati e potrebbe essere visualizzato un messaggio di errore indipendentemente da dove è stato eseguito l'accesso ai report, ad esempio dalla scheda Analytics, dalla home page, dal dashboard, dall'applet Web o dalla scheda Web.

## Informazioni sulla programmazione di analisi e dashboard per l'esecuzione automatica

L'amministratore può configurare Oracle CRM On Demand per l'esecuzione dei task riportati di seguito in base a intervalli specificati.

- Eseguire un oggetto di analitica per conto di uno o più utenti specificati. L'oggetto di analitica può essere un'analisi, un dashboard o una pagina di dashboard.
- Inviare i risultati generati per un utente all'utente interessato sotto forma di allegato di posta elettronica.

I diritti di accesso dell'utente specificato determinano i risultati generati per l'utente.

L'amministratore configura Oracle CRM On Demand per l'esecuzione di questi task mediante la creazione di eventi pianificati per il tipo di record di analitica. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di eventi programmati per Analytics \(a pagina 1606\)](#).

## Considerazioni per l'incorporamento degli oggetti di analitica

Oracle CRM On Demand non supporta l'uso di un riferimento all'URL diretto di Analytics dall'interno dell'applicazione Oracle CRM On Demand o da un URL incorporato esterno. Non utilizzare questo riferimento all'URL per incorporare contenuto di analitica nelle schede Web, nelle applet Web o nei collegamenti Web personalizzati poiché queste personalizzazioni potrebbero non funzionare dopo un upgrade. Non è possibile richiedere assistenza per i problemi riscontrati durante l'uso di un URL diretto di analitica. Viene fornita assistenza solo per i problemi che si verificano all'interno dell'applicazione Oracle CRM On Demand.

Per incorporare gli oggetti di analitica in Oracle CRM On Demand, utilizzare i report Home page personalizzati, le applet Web dei tipi Report e Dashboard, le schede Web dei tipi Report e Dashboard e i collegamenti Web dei tipi Report e Dashboard. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sull'incorporamento dei report e dei dashboard in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1306\)](#).

## Progettazione di un'analisi

Se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestione report personali o il privilegio Gestione report personalizzati, è possibile progettare e creare le analisi. Per ulteriori informazioni, vedere [Introduzione ad Analytics \(a pagina 866\)](#).

Se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestione report personalizzati, è inoltre possibile rendere pubblici i report personalizzati. Per ulteriori informazioni, vedere [Come rendere pubbliche le analisi personalizzate \(a pagina 1097\)](#).

### Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni sulla gestione delle analisi, vedere gli argomenti seguenti:

- [Impostazione delle cartelle in Analytics \(a pagina 852\)](#)
- [Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di Analytics condivise \(a pagina 853\)](#)
- [Analisi dei dati dei report \(a pagina 839\)](#)
- [Stampa di analisi \(a pagina 840\)](#)
- [Esecuzione di analisi \(a pagina 839\)](#)
- [Download di analisi \(a pagina 840\)](#)
- [Eliminazione di analisi \(a pagina 841\)](#)
- [Ridenominazione di analisi \(a pagina 842\)](#)
- [Copia e spostamento di oggetti di analitica \(vedere \[Copia e spostamento di oggetti di Analytics\]\(#\) a pagina 844\)](#)

## Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics

In Analytics sono disponibili numerose impostazioni di controllo della visibilità, applicate secondo l'ordine riportato di seguito.

- 1 Impostazione Accedi a tutti i dati in Analytics (nei privilegi di ruolo)
- 2 Impostazione Aree argomenti reporting nel profilo utente
- 3 Impostazione Aree argomenti cronologia nel profilo utente
- 4 Registri e Selettore Registro
- 5 Delega degli utenti
- 6 Impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo (nei profili azienda e utente)

Un amministratore dell'azienda che usa queste impostazioni è in grado di determinare i record che verranno visualizzati nei report eseguiti. Ad esempio, un responsabile può visualizzare le proprie opportunità e le opportunità dei dipendenti subordinati, mentre le impostazioni di un funzionario commerciale limitano la visualizzazione alle sole opportunità che appartengono al funzionario commerciale.

### Impostazione Accedi a tutti i dati in Analytics

Gli utenti con impostazioni di ruolo che prevedono il privilegio Accedi a tutti i dati in Analytics usufruiscono della visibilità completa dei dati dell'intera organizzazione, compresi i record contrassegnati come privati. In genere questo privilegio viene concesso all'amministratore dell'azienda. Gli utenti con impostazioni di ruolo che prevedono il privilegio Accedi a tutti i dati in Analytics usufruiscono della visibilità completa dei dati dell'intera organizzazione, compresi i record contrassegnati come privati.

Se il ruolo utente non prevede il privilegio Accedi a tutti i dati in Analytics, la scelta dei dati utente che potranno essere visualizzati nei report dipende dall'impostazione di visibilità di Analytics specificata nel profilo dell'azienda o dell'utente.

### Impostazione Aree argomenti reporting

Questa impostazione viene utilizzata in genere da tutti gli utenti dell'organizzazione che non svolgono mansioni di amministratore dell'azienda. Si tratta di un'impostazione disponibile sia nel profilo azienda che nei profili utente. Se l'impostazione non è stata definita nel profilo di un utente, verrà applicata l'impostazione definita nel profilo dell'azienda. Di seguito viene fornita la descrizione dei due valori possibili dell'impostazione.

- **Visibilità responsabile.** Consente di visualizzare i propri dati e tutti i dati di cui sono proprietari i subordinati, compresi i record contrassegnati come privati.
- **Visibilità team.** Consente di visualizzare i propri dati e tutti i dati condivisi personalmente tramite i team clienti e opportunità e l'assegnazione dei gruppi.

### Impostazione Aree argomenti cronologia

Questa impostazione viene utilizzata in genere da tutti gli utenti dell'organizzazione che non svolgono mansioni di amministratore dell'azienda. Si tratta di un'impostazione disponibile sia nel profilo azienda che nei profili utente. Se l'impostazione non è stata definita nel profilo di un utente, verrà applicata l'impostazione definita nel profilo dell'azienda.

Di seguito viene fornita la descrizione dei due valori possibili dell'impostazione.

- **Visibilità responsabile.** Consente di visualizzare i propri dati e tutti i dati di cui sono proprietari i subordinati, compresi i record contrassegnati come privati.
- **Visibilità team.** Consente di visualizzare i propri dati e tutti i dati condivisi personalmente tramite i team clienti e opportunità e l'assegnazione dei gruppi.
- **Visibilità completa.** Combina la visibilità responsabile e la visibilità team per visualizzare i dati di cui si è proprietari e di cui sono proprietari i subordinati, nonché i dati condivisi personalmente e dai propri subordinati.

## Registri e Selettore Registro

Se si usufruisce dell'impostazione Visibilità completa, la funzione Registri garantisce un ulteriore controllo sui dati che possono essere visualizzati nei report. Il Selettore Registro, disponibile nelle pagine Report, consente di limitare i dati visualizzabili a quelli contenuti in un registro e nei relativi registri secondari, se esistenti. Questa funzione è disponibile solo se si è assegnati a uno o più registri e se si usa un'area argomenti Analytics e non un'area argomenti Reporting. Se si usufruisce del privilegio Accedi a tutti i dati in Analytics, è possibile continuare a visualizzare tutti i dati indipendentemente dal registro selezionato. Inoltre, la visibilità di tipo Lettura di tutti i record basata su ruolo ha la priorità sulla visibilità Registri in Analytics.

Un amministratore dell'azienda può impostare, per ogni utente, un registro predefinito per il Selettore Registro nelle pagine Report. Per tale impostazione si usa il campo Registro predefinito per Analytics del profilo utente.

**Nota:** se il registro predefinito del profilo viene impostato su un registro che non può contenere dati o al quale non è possibile accedere, viene visualizzato un messaggio di errore di tipo Accesso negato.

I dati associati a un registro, utilizzato per implementare la gestione del territorio e l'attivazione dell'allineamento in Oracle CRM On Demand, sono supportati anche in Analytics mediante la funzione Visibilità registro. Quando si seleziona un registro nel Selettore registri, in Analytics vengono visualizzati solo i record Account e Contatto attivi associati al registro. I record per i quali è stata eliminata l'associazione a un registro o che diventeranno attivi non vengono visualizzati nei report.

### Proprietà registro

Gli utenti e i registri personalizzati possono essere proprietari di record cliente e contatto. La proprietà del registro consente di simulare i territori. Quando un record è di proprietà esclusiva di un registro, tale record è visibile solo mediante la funzione di visibilità registro. In modo analogo, quando un record è di proprietà esclusiva di un utente e non è associato a un registro, tale record non è visibile mediante la funzione di visibilità registro. Per illustrare ulteriormente la modalità di proprietà dei record, vedere l'esempio nella tabella riportata di seguito.

| Record account  | Proprietario record  | Associazione registro | Descrizione                                                                                            |
|-----------------|----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Action Rentals  | Utente (Lucy Harris) | Nessuno               | Action Rentals è di proprietà di Lucy Harris e non è associato ad alcun registro.                      |
| Bobcat Corp.    | Registro (Ovest)     | Ovest                 | Bobcat Corp. è di proprietà del registro Ovest, che pertanto diventa il registro principale.           |
| Coastal Company | Utente (Lucy Harris) | Ovest                 | Coastal Company è di proprietà di Lucy Harris ed è associato al registro Ovest nell'applet secondaria. |

### Risultati

I record riportati di seguito vengono visualizzati nelle modalità di visibilità Responsabile, Team e Completa per Lucy Harris poiché è proprietaria o condivide questi record:

- Action Rentals
- Coastal Company

Il record Bobcat Corp. non viene visualizzato in queste modalità perché è di proprietà esclusiva del registro Ovest. I record riportati di seguito vengono visualizzati quando il registro Ovest viene selezionato dal Selettore Registro poiché questi record sono di proprietà o sono associati al registro Ovest:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Il record Action Rentals non viene visualizzato nella modalità di visibilità Registro poiché è di proprietà esclusiva dell'utente Lucy Harris. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record \(a pagina 50\)](#) e [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1504\)](#).

### Delega degli utenti

La funzione Delega utente consente un ulteriore controllo sui dati che possono essere visualizzati nei report. Utilizzando il Selettore Registro è possibile visualizzare i dati di qualsiasi utente nell'elenco Utenti delegati del quale si è stati inseriti. È possibile selezionare il nome dell'utente interessato dal Selettore Registro. Nel report non verranno visualizzati i propri dati, ma solo i dati dell'utente selezionato. L'impostazione di visibilità di Analytics di cui si dispone rimane tuttavia effettiva. Se ad esempio si è stati aggiunti all'elenco Utenti delegati di Giovanni e l'impostazione di visibilità di Analytics per Giovanni è Visibilità responsabile, nel report non verranno necessariamente visualizzati gli stessi dati visualizzati da Giovanni a meno che Visibilità responsabile non sia anche la propria impostazione.

### Impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo

Questo controllo è disponibile sia nel profilo dell'azienda che nei profili utente. Questo controllo determina se Analytics deve tenere conto dell'impostazione Diritto di lettura di tutti i record di un ruolo per i tipi di record. Se questo controllo è impostato su Sì nel profilo dell'azienda oppure su Sì o su Nullo nel profilo di un utente e, inoltre, se il flag Diritto di lettura di tutti i record è selezionato per tutti i tipi di record, un utente può visualizzare tutti i record di quel determinato tipo nei report. Quando queste condizioni non vengono soddisfatte, Analytics applica le impostazioni di visibilità predefinite nelle aree argomenti Reporting e Analytics.

Se l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo è abilitata per un utente, Analytics ignora l'impostazione di visibilità per i tipi di record contrassegnati con Dispone del diritto di lettura di tutti i record nella definizione del ruolo. Per gli altri tipi di record, Analytics applica la visibilità basata sulle impostazioni predefinite per le aree argomenti Reporting e cronologiche. Se ad esempio l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo è abilitata per il proprio profilo, l'impostazione di visibilità per le aree argomenti Reporting è Visibilità responsabile e il flag Dispone del diritto di lettura di tutti i record è impostato per i tipi di record Opportunità ma non per i tipi di record Contatto, durante l'esecuzione di un report verranno visualizzate tutte le opportunità, ma solo per i contatti di cui si è proprietari e di cui sono proprietari i propri subordinati.

Quando usano l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo in Analytics, le aziende e gli amministratori delle aziende devono tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- La visibilità di tipo record basata su ruolo ha la priorità sulla visibilità Registro. Quando si usa il Selettore Registro per selezionare un registro con la visibilità di tipo record basata su ruolo abilitata e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record definita su un tipo di record del proprio ruolo, verranno visualizzati tutti i record del tipo di record e non solo quelli contenuti nel registro selezionato.
- La visibilità di tipo record basata su ruolo ha la priorità sugli aspetti di visibilità correlati alla gerarchia e alla delega degli utenti in Analytics. Quando si usa il Selettore Registro per selezionare un utente con la visibilità di tipo record basata su ruolo abilitata e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record definita su un tipo di record del proprio ruolo, verranno visualizzati tutti i record del tipo di record e non solo quelli di cui è prevista la visualizzazione per l'utente selezionato.
- Nei report con due o più tipi di record, la visibilità dei record si basa sul tipo di record a cui è associato il controllo di visibilità più restrittivo. Se ad esempio la visibilità di tipo record basata su ruolo è abilitata per il tipo di record Contatto, ma non per il tipo di record Opportunità, ed entrambi i tipi di record si trovano nel report, Analytics mostrerà solo le opportunità per le quali l'utente usufruisce dell'accesso e i contatti associati.
- L'accesso alle quote utente è sempre basato sulla visibilità responsabile, sia nelle aree argomenti in tempo reale che in quelle cronologiche. La visibilità di tipo record basata su ruolo non ha effetto su questo funzionamento.

### Sicurezza e visibilità dei dati nelle aree argomenti analitica della cronologia e report in tempo reale

I dati visualizzati nei report dipendono dalle impostazioni di sicurezza e visibilità dei dati definite per i tipi di record e dalle impostazioni di visibilità predefinite relative alle aree argomenti analitica della cronologia e report in tempo



reale. La maggior parte dei tipi di record è protetta in ogni area argomenti. Esistono tuttavia eccezioni a questa regola per supportare le esigenze di report dei tipi di record associati anche quando questi tipi di record associati non sono condivisi o detenuti in modo esplicito da un utente. Ad esempio, il tipo di record account è protetto solo nelle aree argomenti in cui l'account è il tipo di record vincolante principale, mentre nelle altre aree argomenti non sono previste limitazioni.

Un tipo di record viene mantenuto illimitato in un'area argomenti per consentire di creare report sulle associazioni tra tipi di record. Nell'area argomenti analitica della cronologia dei lead, ad esempio, è possibile creare report per i lead detenuti e condivisi personalmente nonché per i clienti corrispondenti di tali lead, anche se non si è proprietari dei clienti e non si tratta di clienti condivisi personalmente.

Nella tabella riportata di seguito viene indicata la visibilità dei tipi di record nelle aree argomenti analitiche della cronologia.

| Tipo di record            | Area argomenti                         | Visibilità responsabile               | Visibilità team                       | Visibilità completa                   |
|---------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Account                   | Indirizzo account                      | Protetto                              | Protetto                              | Protetto                              |
|                           | Cronologia concorrente account         | Protetto                              | Protetto                              | Protetto                              |
|                           | Cronologia cliente e partner           | Protetto                              | Protetto                              | Protetto                              |
|                           | Cronologia account e account correlato | Protetto                              | Protetto                              | Protetto                              |
|                           | Cronologia contatto account            | Protetto                              | Protetto                              | Protetto                              |
|                           | Cronologia account                     | Protetto                              | Protetto                              | Protetto                              |
|                           | Cronologia team account                | Protetto in base alla visibilità team | Protetto in base alla visibilità team | Protetto in base alla visibilità team |
|                           | Altre aree argomenti                   | Illimitato                            | Illimitato                            | Illimitato                            |
| Concorrente account       | Tutto                                  | Illimitato                            | Illimitato                            | Illimitato                            |
| Partner account           | Tutto                                  | Illimitato                            | Illimitato                            | Illimitato                            |
| Account correlato account | Tutto                                  | Illimitato                            | Illimitato                            | Illimitato                            |
| Fatturato account         | Tutto                                  | Protetto                              | Illimitato                            | Illimitato                            |
| Attività                  | Tutto                                  | Protetto                              | Protetto                              | Protetto                              |



| Tipo di record               | Area argomenti                               | Visibilità responsabile                       | Visibilità team                               | Visibilità completa                           |
|------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Asset                        | Tutto                                        | Protetto in base alla visibilità responsabile | Protetto in base alla visibilità responsabile | Protetto in base alla visibilità responsabile |
| Attività visite              | Tutto                                        | Protetto                                      | Protetto                                      | Protetto                                      |
| Campagna                     | Tutto                                        | Illimitato                                    | Illimitato                                    | Illimitato                                    |
| Contatto                     | Cronologia team contatto                     | Protetto in base alla visibilità team         | Protetto in base alla visibilità team         | Protetto in base alla visibilità team         |
|                              | Altre aree argomenti                         | Protetto                                      | Protetto                                      | Protetto                                      |
| Interessi contatto           | Tutto                                        | Protetto                                      | Protetto                                      | Protetto                                      |
| Fatturato contatto           | Tutto                                        | Protetto                                      | Protetto                                      | Protetto                                      |
| Oggetti personalizzati 01-05 | Tutto                                        | Protetto                                      | Protetto                                      | Protetto                                      |
| Rivenditore                  | Cronologia rivenditore                       | Protetto                                      | Protetto                                      | Protetto                                      |
|                              | Altre aree argomenti                         | Illimitato                                    | Illimitato                                    | Illimitato                                    |
| Evento                       | Tutto                                        | Protetto                                      | Protetto                                      | Protetto                                      |
| Nucleo familiare             | Tutto                                        | Protetto                                      | Protetto                                      | Protetto                                      |
| Lead                         | Cronologia team lead                         | Protetto in base alla visibilità team         | Protetto in base alla visibilità team         | Protetto in base alla visibilità team         |
|                              | Altre aree argomenti                         | Protetto                                      | Protetto                                      | Protetto                                      |
| Piano messaggistica          | Consegna PCD (Personalized Content Delivery) | Protetto in base alla visibilità responsabile | Protetto in base alla visibilità responsabile | Protetto in base alla visibilità responsabile |
| Elemento piano messaggistica | Consegna PCD (Personalized Content Delivery) | Protetto in base alla visibilità responsabile | Protetto in base alla visibilità responsabile | Protetto in base alla visibilità responsabile |

| Tipo di record          | Area argomenti                               | Visibilità responsabile                                | Visibilità team                                                       | Visibilità completa                                                                                                                                         |
|-------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risposta messaggio      | Consegna PCD (Personalized Content Delivery) | Protetto in base alla visibilità responsabile          | Protetto in base alla visibilità responsabile                         | Protetto in base alla visibilità responsabile                                                                                                               |
| Opportunità             | Cronologia team opportunità                  | Protetto in base alla visibilità team                  | Protetto in base alla visibilità team                                 | Protetto in base alla visibilità team                                                                                                                       |
|                         | Altre aree argomenti                         | Protetto                                               | Protetto                                                              | Protetto                                                                                                                                                    |
| Concorrente opportunità | Tutto                                        | Illimitato                                             | Illimitato                                                            | Illimitato                                                                                                                                                  |
| Partner opportunità     | Tutto                                        | Illimitato                                             | Illimitato                                                            | Illimitato                                                                                                                                                  |
| Partner                 | Tutto                                        | Protetto                                               | Protetto                                                              | Protetto                                                                                                                                                    |
| Portafoglio             | Tutto                                        | Protetto                                               | Protetto                                                              | Protetto                                                                                                                                                    |
| Fatturato prodotto      | Tutto                                        | Protetto                                               | Protetto in base al tipo di record opportunità dei fatturati prodotto | Protetto in base al tipo di record opportunità per la visibilità responsabile e al tipo di record opportunità dei fatturati prodotto per la visibilità team |
| Quota                   | Tutto                                        | Protetto in base alla visibilità responsabile          | Protetto in base alla visibilità responsabile                         | Protetto in base alla visibilità responsabile                                                                                                               |
| Contatto relazione      | Tutto                                        | Illimitato                                             | Illimitato                                                            | Illimitato                                                                                                                                                  |
| Richiesta di servizio   | Cronologia team richiesta di servizio        | Protetto in base alla visibilità team                  | Protetto in base alla visibilità team                                 | Protetto in base alla visibilità team                                                                                                                       |
|                         | Altre aree argomenti                         | Protetto                                               | Protetto                                                              | Protetto                                                                                                                                                    |
| Indirizzo condiviso     | Tutto                                        | Illimitato                                             | Illimitato                                                            | Illimitato                                                                                                                                                  |
| Soluzioni               | Tutto                                        | Solo le soluzioni create all'utente e dai subordinati. | Solo le soluzioni create dall'utente.                                 | Solo le soluzioni create all'utente e dai subordinati.                                                                                                      |
| Utente                  | Tutto                                        | Illimitato                                             | Illimitato                                                            | Illimitato                                                                                                                                                  |

Nella tabella riportata di seguito viene indicata la visibilità dei tipi di record nelle aree argomenti report in tempo reale.

| Tipo di record            | Area argomenti                           | Visibilità responsabile                       | Visibilità team                               |
|---------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Account                   | Account                                  | Protetto                                      | Protetto                                      |
|                           | Account e concorrenti                    | Protetto                                      | Protetto                                      |
|                           | Account e partner                        | Protetto                                      | Protetto                                      |
|                           | Clienti e clienti correlati              | Protetto                                      | Protetto                                      |
|                           | Contatti account                         | Protetto                                      | Protetto                                      |
|                           | Team account                             | Protetto in base alla visibilità team         | Protetto in base alla visibilità team         |
|                           | Oggetti personalizzati 1, 2, 3 e Clienti | Protetto                                      | Protetto                                      |
|                           | Altre aree argomenti                     | Illimitato                                    | Illimitato                                    |
| Concorrente account       | Tutto                                    | Illimitato                                    | Illimitato                                    |
| Partner account           | Tutto                                    | Illimitato                                    | Illimitato                                    |
| Account correlato account | Tutto                                    | Illimitato                                    | Illimitato                                    |
| Attività                  | Attività condivise                       | Protetto in base alla visibilità team         | Protetto in base alla visibilità team         |
|                           | Altre aree argomenti                     | Protetto                                      | Protetto                                      |
| Asset                     | Tutto                                    | Protetto in base alla visibilità responsabile | Protetto in base alla visibilità responsabile |
| Campagna                  | Tutto                                    | Illimitato                                    | Illimitato                                    |
| Contatto                  | Team contatto                            | Protetto in base alla visibilità team         | Protetto in base alla visibilità team         |
|                           | Altre aree argomenti                     | Protetto                                      | Protetto                                      |

| Tipo di record               | Area argomenti                               | Visibilità responsabile                       | Visibilità team                                                       |
|------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Oggetti personalizzati 01-40 | Tutto                                        | Protetto                                      | Protetto                                                              |
| Rivenditore                  | Tutto                                        | Illimitato                                    | Illimitato                                                            |
| Nucleo familiare             | Tutto                                        | Protetto                                      | Protetto                                                              |
| Lead                         | Team lead                                    | Protetto in base alla visibilità team         | Protetto in base alla visibilità team                                 |
|                              | Altre aree argomenti                         | Protetto                                      | Protetto                                                              |
| Piano messaggistica          | Consegna PCD (Personalized Content Delivery) | Protetto in base alla visibilità responsabile | Protetto in base alla visibilità responsabile                         |
| Elemento piano messaggistica | Consegna PCD (Personalized Content Delivery) | Protetto in base alla visibilità responsabile | Protetto in base alla visibilità responsabile                         |
| Risposta messaggio           | Consegna PCD (Personalized Content Delivery) | Protetto in base alla visibilità responsabile | Protetto in base alla visibilità responsabile                         |
| Opportunità                  | Team opportunità                             | Protetto in base alla visibilità team         | Protetto in base alla visibilità team                                 |
|                              | Altre aree argomenti                         | Protetto                                      | Protetto                                                              |
| Concorrente opportunità      | Tutto                                        | Illimitato                                    | Illimitato                                                            |
| Partner opportunità          | Tutto                                        | Illimitato                                    | Illimitato                                                            |
| Partner                      | Tutto                                        | Protetto                                      | Protetto                                                              |
| Fatturato prodotto           | Tutto                                        | Protetto                                      | Protetto in base al tipo di record opportunità dei fatturati prodotto |
| Quota                        | Tutto                                        | Protetto in base alla visibilità responsabile | Protetto in base alla visibilità responsabile                         |

| Tipo di record        | Area argomenti                | Visibilità responsabile                                | Visibilità team                       |
|-----------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Contatto relazione    | Tutto                         | Illimitato                                             | Illimitato                            |
| Richiesta di servizio | Team di richiesta di servizio | Protetto in base alla visibilità team                  | Protetto in base alla visibilità team |
|                       | Altre aree argomenti          | Protetto                                               | Protetto                              |
| Soluzioni             | Tutto                         | Solo le soluzioni create all'utente e dai subordinati. | Solo le soluzioni create dall'utente. |
| Utente                | Tutto                         | Illimitato                                             | Illimitato                            |
| Veicolo               | Tutto                         | Solo le soluzioni create all'utente e dai subordinati. | Solo le soluzioni create dall'utente. |

Note:

1. La visibilità di tipo record basata su ruolo è abilitata per tutti i tipi di record.
2. La visibilità registro in Analytics è abilitata per i tipi di record seguenti: Account, Attività, Contatto, Evento, Nucleo familiare, Lead, Opportunità, Fatturato prodotto, Richiesta di servizio, Soluzioni e Oggetti personalizzati da 01 a 40. La visibilità Registro nelle aree argomenti reporting consente di visualizzare i record nel registro corrente, mentre nelle aree argomenti analitiche della cronologia consente di visualizzare anche tutti i record contenuti nei registri secondari.
3. Il controllo di visibilità non viene applicato ai parametri Account quando l'interrogazione riguarda solo i parametri Account. Per abilitare il controllo di visibilità, includere un campo dalla dimensione Account.

## Informazioni sul calendario fiscale personalizzato in Analytics

Analytics supporta varie opzioni di calendario.

- **Trimestre calendario.** Un tipo di calendario fiscale in cui l'anno fiscale può iniziare in qualsiasi giorno e mese. Ciascun anno fiscale di 12 mesi consiste di quattro trimestri di tre mesi ciascuno. Ogni mese è un mese intero e inizia e finisce nella stessa data.
- **Modello 5-4-4.** Un tipo di calendario fiscale in cui l'anno fiscale può iniziare in qualsiasi giorno e mese. Ciascun anno fiscale di 12 mesi consiste di quattro trimestri di tre mesi ciascuno. Il primo mese è di 5 settimane, il secondo e il terzo di 4.
- **Modello 4-4-5.** Un tipo di calendario fiscale in cui l'anno fiscale può iniziare in qualsiasi giorno e mese. Ciascun anno fiscale di 12 mesi consiste di quattro trimestri di tre mesi ciascuno. Il primo mese e il secondo mese sono di 4 settimane, il terzo di 5.
- **Calendario fiscale personalizzato.** Un tipo di calendario fiscale con date di inizio e di fine univoche per ciascun anno. Consente inoltre alle aziende di gestire singolarmente gli anni con una cinquantatreesima settimana o settimana bisestile.

La dimensione data è già generata per 41 anni (dal 2000 al 2040) per tutti i tipi di calendario eccetto il calendario fiscale di tipo personalizzato. Pertanto, le aziende definite in base al tipo di calendario Trimestre calendario 4-4-5 o 5-4-4 possono analizzare i propri parametri fiscali per i dati con le date che rientrano in questo intervallo (dal

2000 al 2040). Non è possibile effettuare l'analisi dei dati in base a periodi fiscali e di calendario con dimensioni data esterne a questo intervallo.

Per le aziende con calendario fiscale personalizzato, è possibile analizzare i parametri fiscali mediante la dimensione data solo per gli anni definiti in Oracle CRM On Demand. Ad esempio, se si definisce il calendario fiscale per gli anni dal 2000 al 2010, è possibile analizzare i parametri fiscali solo per questi 11 anni. Se un record viene creato, avviato o terminato in una data non compresa in questo intervallo, tale record continua a essere visibile nei report di Analytics purché non vi si acceda o non venga collegato mediante la tabella delle dimensioni data.

Se un'azienda utilizza un calendario fiscale personalizzato, è necessario tenere in considerazione quanto riportato di seguito.

- Se l'azienda passa da un calendario fiscale di tipo normale o standard (modelli trimestre di calendario, 4-4-5 e 5-4-4) a un calendario fiscale personalizzato, la modifica non è immediata. L'azienda dovrà richiedere un ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) completo perché la modifica venga completata.
- Se l'azienda passa da un calendario fiscale di tipo normale o standard a un calendario fiscale personalizzato, non è possibile analizzare gli snapshot della pipeline cronologica in Analytics per gli anni fiscali non definiti nel calendario fiscale personalizzato. Gli snapshot cronologici non possono essere allineati con la nuova definizione di calendario.
- Se l'azienda modifica la definizione del calendario fiscale personalizzato per un anno esistente, questa modifica non viene applicata fin quando non viene effettuato un ETL completo.
- La definizione del calendario fiscale per le nuove aziende nonché le definizioni del calendario dei nuovi anni fiscali di aziende esistenti vengono elaborate durante l'aggiornamento notturno.
- Il campo Codice calendario fiscale nella dimensione data può essere utilizzato per decodificare la definizione del calendario fiscale per le aziende con un calendario standard o un calendario fiscale normale. Tuttavia, per le aziende che utilizzano un calendario fiscale personalizzato non vi è garanzia che questo codice sia coerente, quindi non può essere decodificato in modo affidabile.
- Le aziende che scelgono di utilizzare un calendario fiscale personalizzato devono immettere definizioni del calendario fiscale a partire dal primo anno disponibile e procedere in modo sequenziale senza interruzioni nelle definizioni dell'anno fiscale. Se si desidera definire definizioni del calendario per gli anni precedenti, è possibile farlo, ma è necessario richiedere un ETL completo.

## Introduzione ad Analytics

**NOTA:** per creare analisi personalizzate, il ruolo utente deve includere il privilegio **Gestione report personalizzati** o **Gestione report personali**.

Esistono due tipi di aree argomenti che è possibile utilizzare in un'analisi personalizzata: analitica della cronologia e report in tempo reale. Per la maggior parte delle analisi vengono utilizzati i dati appartenenti a una sola area argomenti. È tuttavia possibile creare un'analisi usando i dati di due aree argomenti, ma si tratta di un task avanzato.

Ogni area argomenti contiene campi di dati, organizzati in dimensioni, e le rispettive metriche correlate.

Le aree argomenti Analitica della cronologia utilizzano i dati compilati di notte. Queste aree argomenti dispongono, in genere, di dati cronologici o di tendenza oppure contengono calcoli più complessi di quelli reperibili nelle aree argomenti Report in tempo reale. Quando si accede per la prima volta, nelle aree argomenti Analitica della cronologia vengono visualizzati i dati solo dopo il completamento della prima esecuzione ETL.

Le aree argomenti Report in tempo reale forniscono analisi in tempo reale. I dati presenti nelle analisi di questo tipo possono cambiare nell'arco della giornata lavorativa. Per aggiornare l'analisi in tempo reale, fare clic sull'icona **Aggiorna** nella barra delle icone della scheda **Risultati** oppure fare clic sul collegamento **Aggiorna** dopo l'apertura di un'analisi. Per ulteriori informazioni sulle aree argomenti, vedere **Selezione delle aree argomenti** (vedere [Selezione di aree argomenti](#) a pagina 877).

Dopo la creazione di una nuova analisi, il processo di impostazione di un'analisi personalizzata è costituito dai task riportati di seguito.

**1 Passo 1: Definizione dei criteri in Analytics (a pagina 1022)**

Impostazione di colonne e filtri. Aggiungere filtri per determinare quali dati includere (facoltativo, ma consigliato). I filtri restringono i dati visualizzati, riducendo le dimensioni dell'insieme di dati ed evitando problemi di prestazioni.

**2 Passo 2: Analisi dei risultati e creazione di layout (a pagina 1049)**

Aggiungere viste per includere rappresentazioni grafiche o alternative dei dati.

**3 Passo 3: Definizione dei prompt di Analytics (facoltativo) (a pagina 1092)**

Aggiungere richieste che consentano agli utenti di specificare i valori di filtro utilizzati durante l'esecuzione del report.

**4 Passo 4: Salvataggio delle analisi (a pagina 1097)**

Salvare l'analisi.

### Creazione di una nuova analisi personalizzata

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come creare una nuova analisi.

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Acquisire familiarità con le limitazioni delle analisi e i tipi di record dei report. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle limitazioni in Analytics \(a pagina 867\)](#).
- Esaminare le informazioni sulle analisi personalizzate. Se sono stati aggiunti nuovi campi, è possibile utilizzare tali campi personalizzati in un'analisi. Se sono stati modificati i nomi visualizzati dei campi, per le analisi verranno utilizzati i nuovi nomi visualizzati.

**NOTA:** se è stata selezionata l'opzione per aggiungere nuovi valori di elenco di selezione durante l'importazione dei dati, è possibile che i nuovi valori non vengano visualizzati nei report finché la successiva esecuzione ETL non venga completata. In questo caso non sarà possibile usarli come filtri in tale periodo di tempo.

**NOTA:** i campi di informazioni correlate personalizzati non sono visualizzati in Analytics. Per i report è necessario utilizzare i campi originali ai quali fanno riferimento i campi di informazioni correlate personalizzati.

### Per creare un'analisi personalizzata

- 1 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Nella home page, sotto il riquadro Crea, fare clic su Analisi.
- 3 Fare clic su un'area argomenti Analitica della cronologia o Report in tempo reale.

### Argomenti correlati

- [Selezione di aree argomenti \(a pagina 877\)](#)

### Informazioni sulle limitazioni in Analytics

Le limitazioni dei report sono elencate nelle sezioni riportate di seguito.

#### Limiti del testo di descrizione

I campi di testo Descrizione limitano la quantità di testo che è possibile stampare in un report.

- Se il set di caratteri utilizza caratteri di un solo byte e la dimensione totale in byte è inferiore a 4.000, vengono visualizzati i primi 2.000 caratteri.
- Se il set di caratteri utilizza caratteri di più byte e la dimensione totale in byte è superiore a 2.000, vengono visualizzati i primi 1.000 caratteri.

## Numero massimo di record

Il numero massimo di record visualizzabili è stabilito come riportato di seguito.

- **Vista tabella.** Per questa vista la dimensione massima di un'analisi è di 700.000 righe, con un massimo di 10.000 righe visualizzate contemporaneamente. Se si tenta di visualizzare più di 700.000 righe, Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio di errore relativo al superamento del numero massimo di record consentito. Quando si esegue il download in un file CSV o in file di testo delimitato da tabulazioni, il numero massimo di righe che possono essere scaricate è fissato a 700.000. Per tutti gli altri formati di download, ovvero PDF, PPT, XML, file Excel o MHTML (Mime HTML), il numero massimo di righe che possono essere scaricate è fissato a 65.000.
- **Elenchi a discesa.** Il numero massimo di valori visualizzabili negli elenchi a discesa è 1.000. Questo valore include gli elenchi a discesa nelle condizioni di filtro e nei prompt report, dashboard, vista tabella, vista tabella pivot e vista grafico.

## Limiti per le destinazioni di rilascio

Il riquadro Layout di un editor viste può contenere una o più destinazioni di rilascio, a seconda del tipo di vista. Per destinazione di rilascio si intende l'area in cui è possibile collocare una o più colonne per specificare la posizione e lo scopo delle colonne nel layout. Le colonne collocate nella destinazione di rilascio Sezioni dividono una vista in sezioni in base ai diversi valori nelle colonne. Nella tabella seguente viene indicato il numero massimo di sezioni di cui è possibile disporre per ogni tipo di vista.

| Tipo di vista    | Numero massimo di sezioni |
|------------------|---------------------------|
| Tabella          | 1000                      |
| Grafico          | 25                        |
| Tabella pivot    | 1000                      |
| Mappa struttura  | 50                        |
| Trellis semplice | 10                        |
| Trellis avanzato | 25                        |

## Limiti per le viste Tabella pivot

Per le viste Tabella pivot si applicano i limiti riportati di seguito.

- Il numero massimo di celle che è possibile visualizzare è fissato a 750.000. Se questo limite viene superato in runtime, verrà visualizzato un messaggio di errore. Inoltre, l'utente che esegue l'analisi non potrà esportare i risultati.
- Il numero massimo di record che possono essere restituiti da una query per l'elaborazione è fissato a 40.000 e il numero massimo di celle che possono essere popolate è fissato a 150.000. Se uno o entrambi questi limiti vengono superati in runtime, verrà visualizzato un messaggio di errore.
- A seconda dell'opzione selezionata dalle opzioni di visualizzazione dei dati nelle proprietà Tabella pivot, potrebbe essere restituito un errore in runtime se una colonna aggiunta alla destinazione di rilascio Colonne per la vista Tabella pivot restituisce più di 1.000 valori. Se è stata selezionata l'opzione Pagina contenuto, viene restituito un errore e l'utente che esegue l'analisi non può visualizzare o esportare l'analisi. Se è stata selezionata l'opzione Intestazioni fisse con contenuto scorrevole, non viene restituito alcun errore. L'utente che esegue l'analisi può scorrere per visualizzare l'intero contenuto dell'analisi. Se tuttavia desidera esportare l'analisi, l'utente dovrà selezionare una delle opzioni di esportazione dei dati (Formato CSV, Formato



delimitato da tabulazioni o Formato XML). Se l'utente seleziona un'altra opzione qualsiasi, il file di esportazione risulterà vuoto.

### Limite di visualizzazione per la pagina Catalogo

Il numero massimo di oggetti che possono essere visualizzati nella pagina Catalogo è fissato a 300, anche se il catalogo può contenere un numero di oggetti superiore. Se un oggetto non viene visualizzato nella pagina Catalogo, è possibile utilizzare la funzionalità di ricerca per trovarlo. È inoltre possibile salvare gli oggetti in cartelle e sottocartelle per semplificarne l'individuazione. Nelle cartelle e sottocartelle è possibile salvare tutti i tipi di oggetti, inclusi i dashboard.

### Limite di tempo per l'esecuzione delle interrogazioni

Analytics garantisce prestazioni ottimali per l'esecuzione di interrogazioni e report senza squilibrare le prestazioni di Oracle CRM On Demand. Per ridurre al minimo l'effetto negativo di interrogazioni con tempi di esecuzione lunghi o fuori controllo sulle prestazioni globali di Analytics, è stato abilitato un limite di tempo sia per i report in tempo reale che per i report cronologici. Le query che superano il limite di tempo stabilito generano un messaggio di errore di timeout. Per informazioni sui limiti specifici di timeout applicabili all'istanza di Oracle CRM On Demand, contattare l'Assistenza clienti. Per tutte le istanze il tempo massimo di esecuzione delle interrogazioni non può essere maggiore di 10 minuti per le aree argomenti Report in tempo reale e di 180 minuti per le aree argomenti Analitica della cronologia. Per informazioni sull'ottimizzazione del tempo di esecuzione delle query, vedere [Informazioni sulle prestazioni di report \(a pagina 1134\)](#) e [Ottimizzazione delle prestazioni \(a pagina 1135\)](#).

### Elenchi di selezione a scelta multipla

Nelle aree argomenti Analitica della cronologia, Analytics visualizza un campo elenco di selezione a scelta multipla (MSP) (fino a 10 campi per ogni oggetto) come cartella separata. All'interno di queste cartelle sono disponibili per la creazione di report solo i primi 20 valori dell'elenco di selezione del campo e il valore del campo concatenato di tipo elenco di selezione a scelta multipla.

Analytics supporta la visualizzazione dei valori di campo MSP concatenati nella lingua predefinita dell'azienda. In Analytics vengono inoltre visualizzate due cartelle aggiuntive:

- **Cartella Codice indipendente lingua (LIC, Language Independent Code):** in questa cartella vengono visualizzati i valori del campo MSP concatenati che utilizzano i codici indipendenti della lingua memorizzati all'interno del database. Utilizzare questi valori MSP nei filtri per ottimizzarne le prestazioni. Il nome delle cartelle LIC è costituito dal nome dell'oggetto e dal suffisso contenente la parola (*codice*). Ad esempio, Campi elenco di selezione a scelta multipla account (codice) e Campi elenco di selezione a scelta multipla attività (codice).
- **Cartella Lingua utente:** in questa cartella vengono visualizzati i valori dei campi MSP concatenati nella lingua predefinita dell'utente. I nomi delle cartelle Lingua utente sono costituiti dal nome dell'oggetto e dal suffisso contenente le parole (*lingua utente*). Ad esempio, Campi elenco di selezione a scelta multipla account (lingua utente) e Campi elenco di selezione a scelta multipla attività (lingua utente).

Gli elenchi di selezione a scelta multipla sono supportati nelle aree argomenti Analitica della cronologia e Report in tempo reale per i seguenti oggetti:

- Account
- Attività
- Autore approvazione
- Asset
- Contatto associato
- Opportunità associata
- Attività visite
- Campagna
- Contatto
- Oggetto personalizzato 01, 02

- Cliente finale
- Evento
- Autore approvazione finale
- Nucleo familiare
- Istituzione
- Invitati
- Autore ultima approvazione
- Lead
- Opportunità
- Fatturato prodotto opportunità
- Utente proprietario
- Contatto principale
- Prodotto
- Quota
- Preventivo
- Richiesta campione
- Richiesta di servizio
- Indirizzo condiviso
- Soluzione
- Utente
- Cronologia accessi utente

#### **Richiesta del filtro delle colonne nell'analisi combinata**

Le richieste di filtro delle colonne forniscono opzioni di filtro generiche di una colonna all'interno di una richiesta. Tuttavia, tale richiesta di filtro delle colonne non è disponibile nelle richieste di analisi combinata.

#### **Visibilità registro**

Il Selettore Registro viene visualizzato nelle pagine Report e Dashboard e nei report incorporati nelle home page dei record. È possibile utilizzare il Selettore Registro per espandere la visualizzazione dei registri utente e dei registri personalizzati. Se sono disponibili le impostazioni Visibilità completa ed è visualizzata un'area argomenti Analitica della cronologia, è possibile escludere subordinati o registri secondari nella rispettiva gerarchia di registri deselectando la casella di controllo Includi elementi secondari.

Il Selettore Registro non è disponibile per le anteprime dei report. Non è possibile escludere gli elementi secondari dai report eseguiti nelle aree argomenti Report in tempo reale. È possibile deselectare la casella di controllo Includi elementi secondari, ma questa operazione non ha alcun effetto sulle aree argomenti Report in tempo reale. Questa operazione è valida solo per le aree argomenti Analitica della cronologia.

**NOTA:** diverse impostazioni controllano la visibilità dei record in Analytics. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics \(a pagina 857\)](#).

#### **Tassi di cambio**

Se l'azienda dispone di più valute attive, l'amministratore dell'azienda deve impostare tassi di cambio per ciascuna valuta. Le modifiche apportate ai tassi di cambio vengono visualizzate nei report dopo l'aggiornamento notturno dei dati analitici. Viene determinato un solo tasso di cambio per ogni mese e tutte le transazioni nell'arco del mese utilizzano lo stesso tasso di cambio.

Alcuni tipi di record dispongono di più campi data. Un solo campo data viene utilizzato per determinare il tasso di cambio del mese. Per le conversioni della valuta dei beni, il campo Data di acquisto determina il mese utilizzato. Per le opportunità viene utilizzata la Data di chiusura dell'opportunità più vicina alla Data di validità tasso di cambio.

## Impostazioni di localizzazione

Se si modifica la lingua predefinita, gli elementi dei report vengono visualizzati nella nuova lingua selezionata. Tuttavia, i dati nei report o nei dashboard dipendono dalla lingua predefinita dell'azienda, indipendentemente dalla lingua scelta dall'utente.

## Supporto data

Analytics supporta l'analisi della data dei parametri mediante la dimensione data per 41 anni (dal 2000 al 2040) per le aziende che utilizzano i modelli di calendario fiscale Trimestre di calendario o Standard. Per le aziende che utilizzano un calendario fiscale personalizzato, Analytics supporta l'analisi della data dei parametri solo per gli anni definiti in Oracle CRM On Demand.

La tabella dei tassi di cambio supporta solo le date comprese nell'intervallo tra l'anno 2000 e l'anno 2040. Se un'analisi include campi di più cartelle, Oracle CRM On Demand potrebbe eseguire join di tabella che includono la tabella dei tassi di cambio. In questo caso, se una data non è compresa nell'intervallo supportato dalla tabella dei tassi di cambio, il record verrà escluso dai risultati.

Le dimensioni data vengono impostate in modo diverso nelle aree argomenti Analitica della cronologia rispetto alle aree argomenti Report in tempo reale. Nelle aree argomenti Analitica della cronologia esiste una sola dimensione data (standard o canonica) e possono esistere uno o più insiemi di parametri che usano date diverse, pertanto i parametri possono essere indicati in base a una data qualsiasi compresa nell'intervallo desiderato. Nelle aree argomenti Report in tempo reale possono esistere una o più dimensioni data (con ruolo) e un solo insieme di parametri, pertanto i parametri possono essere analizzati mediante dimensioni data diverse.

Si consideri, ad esempio, l'area argomenti Analitica cronologia opportunità contenente una dimensione data (Data di chiusura) e due insiemi di parametri. L'insieme di parametri predefinito, Parametri opportunità, è basato sulla data di chiusura. Esiste tuttavia un altro insieme di parametri, Parametri opportunità per Data di apertura, che consente di analizzare le opportunità in base alla data di apertura. Tuttavia, l'area argomenti Report in tempo reale opportunità contiene due dimensioni data: Data apertura e Data di chiusura e un insieme di parametri (Parametri opportunità). Il vantaggio dell'uso della dimensione data dell'area argomenti Analitica della cronologia consiste nella possibilità di analizzare in un unico report i vari parametri correlati per l'intero periodo utilizzando una data qualsiasi compresa nell'intervallo desiderato.

Nella tabella indicata di seguito è riportato il riepilogo dell'impostazione delle dimensioni data tra le aree argomenti Analitica della cronologia e Report in tempo reale.

| Caratteristica       | Aree argomenti Analitica della cronologia | Aree argomenti Report in tempo reale |
|----------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------|
| Dimensioni data      | Una                                       | Una o più                            |
| Insiemi di parametri | Una o più                                 | Una                                  |

## Supporto tempo

Le date e le ore indicate nei report vengono visualizzate nel fuso orario dell'azienda in modo che tutti gli utenti che usano il report possano visualizzare dati coerenti. È possibile visualizzare le date e le ore nel fuso orario dell'utente solo per le aree argomenti Report in tempo reale se l'amministratore dell'azienda ha abilitato il campo Supporto fuso orario utente per aree argomenti report e se questo campo è selezionato nel profilo dell'utente. La modifica di questa impostazione ha effetto solo sui report visualizzati dall'utente e non su quelli visualizzati dagli altri utenti. Quando si condividono report, le informazioni sulla data e sull'ora visualizzate potrebbero essere diverse da quelle visualizzate dagli altri utenti.

## Quote utente

Le quote utente sono disponibili per i report nelle seguenti aree argomenti: Attività, Cronologia attività, Opportunità, Cronologia opportunità, Opportunità-Prodotti e Cronologia opportunità-prodotti. Quando si effettuano report sulle quote utente è necessario avere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Le quote utente sono correlate alle definizioni del calendario fiscale. Se l'anno di calendario fiscale utilizza 12 periodi che iniziano ogni 1 luglio, questa impostazione viene utilizzata anche dalle quote utente. Nei report l'anno delle quote utente è determinato dal periodo finale dell'anno fiscale. Se, ad esempio, l'anno fiscale finisce il 30 giugno 2011, l'anno 2011 delle quote utente è compreso tra il 1 luglio 2010 e il 30 giugno 2011.
- Se l'azienda modifica la definizione del calendario fiscale, è necessario eliminare e creare nuovamente le quote utente se i riepiloghi trimestrale e annuale dei valori di quota per gli utenti devono corrispondere alle quote utente per Analytics. Tuttavia, la relazione della quota utente con l'anno fiscale in Analytics si basa ancora sull'anno in cui termina l'ultimo periodo dell'anno fiscale.
- Le quote utente vengono definite per nome quota, data (mese o superiore) e utente. Non vengono definite a livello di opportunità. Se si cerca di effettuare report sui parametri delle quote e sui parametri delle opportunità con il campo della dimensione opportunità, è possibile che si verifichino errori ODBC. È possibile anche che si verifichino errori ODBC quando la quota utente viene riportata a un livello di oggetto di dimensione inferiore al livello definito o al livello disponibile. Ad esempio, le quote utente vengono definite a livello di mese. Se si cerca di effettuare il report al livello della data, è possibile che si verifichi un errore ODBC.
- I parametri delle quote utente sono sempre generati utilizzando la Visibilità responsabile indipendentemente dalla visibilità dell'utente. Pertanto non è possibile per gli utenti che non siano amministratori dell'azienda riportare le quote utente insieme ai parametri delle opportunità quando la loro visibilità è impostata su Visibilità team.
- È possibile che si verifichino errori di ODBC se si effettua il report dei parametri della quota utente con una dimensione non conforme. Ad esempio, i parametri della quota utente non sono definiti nella dimensione delle opportunità nell'area argomenti Cronologia opportunità e pertanto è possibile che si verifichino errori ODBC se si cerca di effettuare report sulla quota utente e dei parametri delle opportunità insieme ai campi della dimensione delle opportunità.
- Se si definiscono più quote per un dato anno, i valori della quota utente mostrati nei report sono un'aggregazione di tutti i tipi di quota per l'anno in questione. È necessario utilizzare il filtro per caratteristica parametro se si desidera che nel report siano visualizzati i valori di quota utente dei tipi di quota selezionati per quell'anno. Ad esempio, se Quota servizio e Quota licenze sono due tipi di quota per l'anno fiscale 2009 e si desidera che solo Quota servizio sia visualizzato nei report sul fatturato delle opportunità, utilizzare la formula filtro-parametro riportata di seguito sulla colonna del valore della quota utente:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Quota servizio'))
```

### Associazioni degli oggetti personalizzati 01, 02 e 03

In Analytics non è possibile creare report sulle associazioni multi-a-molti tra gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 e i seguenti oggetti:

- Attività
- Asset
- Lead
- Prodotti

In Analytics la relazione multi-a-molti viene implementata solo per gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 e Account, Contatto, Richiesta di servizio e Opportunità. Questa relazione multi-a-molti deve ancora essere implementata tra gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 e Attività, Asset, Lead e Prodotti. È tuttavia possibile creare report sulla relazione uno-a-molti tra tali oggetti e gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 utilizzando l'area argomenti report in tempo reale Oggetti personalizzati avanzati. È possibile visualizzare elementi della dimensione Attività se nel report viene incluso un parametro dell'attività.

### Limiti di conversione valutaria

Se un valore valutario viene immesso in una valuta diversa da quella predefinita per l'azienda, Analytics lo converte in quest'ultima per utilizzarlo nei report. I valori grandi che è consentito immettere in una valuta potrebbero superare i limiti, una volta convertiti nella valuta predefinita dell'azienda. In tal caso, non è possibile completare la generazione dei report.

## Argomento correlato

- [Informazioni sulla creazione di report sugli oggetti personalizzati \(a pagina 873\)](#)

## Informazioni sulla creazione di report sugli oggetti personalizzati

Analitica offre supporto completo per la creazione di report sugli oggetti personalizzati, come descritto di seguito.

- È possibile creare report sugli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 e la relativa relazione molti-a-molti con account, contatti, opportunità e richieste di servizio mediante aree argomenti dedicate espressamente.
  - [Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e degli account \(a pagina 986\)](#)
  - [Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e dei contatti \(a pagina 988\)](#)
  - [Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e delle opportunità \(a pagina 988\)](#)
  - [Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e delle richieste di servizio \(a pagina 990\)](#)
- È possibile utilizzare l'[area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati avanzati \(a pagina 966\)](#) per creare report sulle relazioni tra gli Oggetti personalizzati da 04 a 40 e molti altri tipi di record, compresi gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03.
- È possibile utilizzare l'[area argomenti analitica della cronologia degli oggetti personalizzati avanzati \(a pagina 894\)](#) per creare report sulle relazioni tra gli Oggetti personalizzati da 01 a 05 e account, attività, campagne, contatti, lead, opportunità, partner e richieste di servizio.

## Informazioni sull'uso degli indirizzi nei report

In molti report è necessario utilizzare i campi dell'indirizzo. In Oracle CRM On Demand è possibile creare report sugli indirizzi in due modi, a seconda delle necessità del caso. Nell'area argomenti attiva, in una cartella di indirizzi il cui nome contiene la parola "esteso", ad esempio Indirizzo di fatturazione (esteso), sono disponibili funzioni di report per tutti e nove i campi di indirizzo standard inclusi con Oracle CRM On Demand. Per i dettagli su come mappare ogni campo al formato di indirizzo per paesi specifici, vedere [Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi](#) a pagina 1706).

Non è possibile espandere nei report i campi inclusi dalla cartella degli indirizzi estesi. Le etichette di campo vengono visualizzate in modo uniforme, indipendentemente dal paese di ogni record o dal paese predefinito dell'azienda dell'utente in Oracle CRM On Demand.

La maggior parte degli altri campi di indirizzo dell'area argomenti attiva (quelli non inclusi nella cartella degli indirizzi estesi) possono essere espansi quando vengono inclusi nei report. I campi visualizzati corrisponderanno a quelli associati al paese predefinito dell'azienda dell'utente in Oracle CRM On Demand. È tuttavia possibile che non vengano visualizzati tutti i campi se il paese associato a un record specifico è diverso da quello predefinito dell'azienda dell'utente in Oracle CRM On Demand.

## Supporto della lingua per gli elenchi di selezione in Analytics

Analitica supporta la visualizzazione dei valori degli elenchi di selezione nella lingua dell'utente oltre alla lingua predefinita dell'azienda. La tabella riportata di seguito elenca i tipi di record che supportano questi elenchi di selezione e i nomi delle sottocartelle degli elenchi di selezione. Ciascuna sottocartella contiene un insieme di campi degli elenchi di selezione che è possibile utilizzare per visualizzare i valori degli elenchi di selezione nella propria lingua utente.

| Tipo di record | Cronologico o tempo reale | Nome sottocartella                                |
|----------------|---------------------------|---------------------------------------------------|
| Account        | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione account (lingua utente) |

| Tipo di record               | Cronologico o tempo reale | Nome sottocartella                                                     |
|------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Relazioni tra account        | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione relazioni tra clienti (lingua utente)        |
| Attività                     | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione attività (lingua utente)                     |
| Valutazione                  | Tempo reale               | Campi elenco di selezione valutazione (lingua utente)                  |
| Asset                        | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione beni (lingua utente)                         |
| Piano aziendale              | Tempo reale               | Campi elenco di selezione piano aziendale (lingua utente)              |
| Campagna                     | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione campagna (lingua utente)                     |
| Contatto                     | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione contatto (lingua utente)                     |
| Oggetto personalizzato 01-05 | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione oggetto personalizzato nn (lingua utente)    |
| Oggetto personalizzato 06-40 | Tempo reale               | Campi elenco di selezione oggetto personalizzato nn (lingua utente)    |
| Evento                       | Cronologico               | Campi elenco di selezione evento (lingua utente)                       |
| Piano finanziario            | Tempo reale               | Campi elenco di selezione piano finanziario (lingua utente)            |
| Nucleo familiare             | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione nucleo familiare (lingua utente)             |
| Lead                         | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione lead (lingua utente)                         |
| Risposta messaggio           | Cronologico e tempo reale | Campi di elenco di selezione risposta messaggio (lingua utente)        |
| Piano messaggistica          | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione piano di messaggistica (lingua utente)       |
| Elemento piano messaggistica | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione elemento piano messaggistica (lingua utente) |

| Tipo di record        | Cronologico o tempo reale | Nome sottocartella                                              |
|-----------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Opportunità           | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione opportunità (lingua utente)           |
| Prodotto opportunità  | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione prodotto opportunità (lingua utente)  |
| Ordine                | Tempo reale               | Campi elenco di selezione ordine (lingua utente)                |
| Prodotto              | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione prodotto (lingua utente)              |
| Quota                 | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione quota (lingua utente)                 |
| Richiesta di servizio | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione richiesta di servizio (lingua utente) |
| Indirizzo condiviso   | Cronologico               | Campi elenco di selezione indirizzo condiviso (lingua utente)   |
| Soluzione             | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione soluzione (lingua utente)             |
| Utente                | Cronologico e tempo reale | Campi elenco di selezione utente (lingua utente)                |

**NOTA:** il tipo di record Utente non viene sempre visualizzato come dimensione Utente. Altri nomi di dimensione utilizzati per il tipo di record Utente sono Autore approvazione, Autore approvazione finale e Autore ultima approvazione. Se un tipo di record utente è contenuto in un altro tipo di record, il tipo di record utente viene visualizzato nel secondo livello della gerarchia come previsto. Tuttavia, anche l'elenco di selezione della lingua utente e l'elenco di selezione dell'azienda vengono visualizzati nel secondo livello della gerarchia e non sotto il tipo di record utente.

Per visualizzare i valori degli elenchi di selezione nella lingua dell'azienda, è possibile continuare a utilizzare i campi degli elenchi di selezione contenuti nelle cartelle delle dimensioni standard. Inoltre i campi degli elenchi di selezione con il termine *Codice*, disponibili in precedenza nella cartella principale, sono ora disponibili nelle sottocartelle Campi elenco di selezione cliente (codice), Campi elenco di selezione attività (codice) e così via, con il suffisso rimosso dai nomi dei campi. È possibile continuare a utilizzare questi campi del LIC (Language-Independent Code, codice indipendente dalla lingua) e la versione ottimizzata dei campi degli elenchi di selezione di base nei filtri del report per migliorare le prestazioni delle interrogazioni.

Nei report i valori degli elenchi di selezione vengono visualizzati nella lingua selezionata dell'utente o dell'azienda. Tuttavia, i campi elenco di selezione per i quali non è selezionato un valore nell'interfaccia utente vengono visualizzati come indicato nella tabella riportata di seguito. La modalità di visualizzazione dei valori degli elenchi di selezione dipende dal tipo di elenco di selezione, che può essere precostituito o personalizzato indicizzato.

Nella tabella riportata di seguito viene descritta la modalità di visualizzazione dei valori degli elenchi di selezione per le aree argomenti Analitica della cronologia.



| Tipo di elenco di selezione                                           | Codice indipendente dalla lingua | Valore dipendente dalla lingua dell'azienda                                                                                                  | Valore dipendente dalla lingua dell'utente                                             |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Precostruito                                                          | Non specificato                  | Non specificato o Vuoto. Se il valore è impostato su Non specificato, questo testo viene visualizzato nella lingua selezionata dell'azienda. | Non specificato. Questo testo viene visualizzato nella lingua selezionata dell'utente. |
| Personalizzato indicizzato con o senza valori personalizzati definiti | Non specificato                  | Vuoto.                                                                                                                                       | Non specificato. Questo testo viene visualizzato nella lingua selezionata dell'utente. |

Nella tabella riportata di seguito viene descritta la modalità di visualizzazione dei valori degli elenchi di selezione per le aree argomenti Report in tempo reale.

| Tipo di elenco di selezione                                     | Codice indipendente dalla lingua | Valore dipendente dalla lingua dell'azienda                                             | Valore dipendente dalla lingua dell'utente                                             |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Precostruito                                                    | Vuoto.                           | Non specificato. Questo testo viene visualizzato nella lingua selezionata dell'azienda. | Non specificato. Questo testo viene visualizzato nella lingua selezionata dell'utente. |
| Personalizzato indicizzato con valori personalizzati definiti   | Vuoto.                           | Non specificato. Questo testo viene visualizzato nella lingua selezionata dell'azienda. | Non specificato. Questo testo viene visualizzato nella lingua selezionata dell'utente. |
| Personalizzato indicizzato senza valori personalizzati definiti | Vuoto.                           | I record vengono eliminati.                                                             | Non specificato. Questo testo viene visualizzato nella lingua selezionata dell'utente. |

## Note d'uso nelle aree argomenti

In questo argomento vengono fornite informazioni sulle aree argomenti data e ora nonché sui periodi di quota.

### Aree argomenti data e ora

I periodi nei report possono essere basati sul calendario fiscale dell'azienda, che può essere diverso da quello standard. Ad esempio, l'anno fiscale dell'azienda potrebbe iniziare il 1 giugno di ogni anno di calendario. Se l'azienda ha modificato di recente il proprio metodo di definizione dell'anno di calendario fiscale in Oracle CRM On Demand, è necessario esaminare attentamente le analisi cronologiche se si estendono su più anni. I dati dei report basati sul precedente metodo di calendario fiscale non possono essere allineati ai dati che utilizzano un nuovo metodo di calendario fiscale.



## Periodi quota

I report contenenti informazioni di quota su base annuale utilizzano il mese di chiusura dell'anno. Mentre nella schermata relativa alla quota l'anno indica il mese iniziale del periodo di quota, che è differente da quello dei report. Ad esempio, se il periodo di quota va da Novembre 2009 a Gennaio 2010, nella schermata relativa alla quota viene visualizzato l'anno 2009, mentre nei report è riportato l'anno 2010.

## Selezione di aree argomenti

Per selezionare un'area argomenti per un report, fare clic sulla scheda Analytics, quindi su Analisi nel riquadro Crea.

La pagina Seleziona area argomenti contiene due categorie di aree argomenti: Analitica della cronologia e Report in tempo reale. Le aree argomenti nella categoria Analitica della cronologia generano report cronologici che mostrano analisi di andamento, in base ai dati aggiornati durante le ore notturne. Le aree argomenti nella categoria Report in tempo reale forniscono analisi di dati al secondo e informazioni in tempo reale.

Le aree argomenti rappresentano informazioni pertinenti a un'area particolare dell'attività o alle esigenze di report e analisi di un bacino di utenza particolare. I nomi delle aree argomenti corrispondono al tipo di informazioni che contengono, ad esempio oggetti di dimensioni (tipi di record) e parametri di dati fact, che gli utenti aziendali desiderano analizzare. I nomi delle aree argomenti organizzano e dividono in categorie queste informazioni in diverse cartelle.

### Aree argomenti Analitica della cronologia

I collegamenti riportati di seguito forniscono informazioni dettagliate su ciascuna area argomenti, inclusi scopo lavorativo, tipo di relazione (uno a uno, uno-a-molti, molti-a-molti e così via) e un elenco delle dimensioni e dei parametri disponibili.

- [Area argomenti analitica della cronologia degli indirizzi degli account \(a pagina 882\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia degli account e dei concorrenti \(a pagina 883\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia degli account e dei partner \(a pagina 885\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia degli account e degli account correlati \(a pagina 887\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia dei contatti account \(a pagina 889\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia degli account \(a pagina 889\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia del team account \(a pagina 891\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia delle attività \(a pagina 892\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia degli oggetti personalizzati avanzati \(a pagina 894\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia degli asset \(a pagina 902\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia dell'attività visite \(a pagina 903\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia delle campagne \(a pagina 905\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia delle risposte della campagna \(a pagina 906\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia degli indirizzi dei contatti \(a pagina 907\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia dei contatti \(a pagina 908\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia degli interessi dei contatti \(a pagina 908\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia del fatturato del contatto \(a pagina 909\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia del team contatto \(a pagina 910\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia delle registrazioni operazioni \(a pagina 911\)](#) (solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Area argomenti analitica della cronologia del fatturato prodotto registrazione operazione \(a pagina 912\)](#) (solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Area argomenti analitica della cronologia dei rivenditori \(a pagina 914\)](#) (solo Oracle CRM On Demand Automotive Edition)

- [Area argomenti analitica della cronologia degli eventi \(a pagina 915\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari \(vedere \[Area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari\]\(#\) a pagina 916\) \(solo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia dei lead \(a pagina 918\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia del team lead \(a pagina 919\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia delle richieste MDF \(a pagina 920\) \(solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità e dei concorrenti \(a pagina 922\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità e dei partner \(a pagina 924\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia dei contatti opportunità \(a pagina 925\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità \(a pagina 926\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia del fatturato prodotto opportunità \(a pagina 928\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia del team opportunità \(a pagina 929\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia dei partner \(a pagina 929\) \(solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia delle consegne PCD \(Personalized Content Delivery\) \(a pagina 931\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia della pipeline \(a pagina 933\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia del portafoglio \(a pagina 934\) \(solo Oracle CRM On Demand Financial Services\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia dei prodotti \(a pagina 935\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia dei preventivi \(a pagina 936\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia della fase di vendita \(a pagina 937\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia delle richieste di servizio \(a pagina 938\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia del team richiesta di servizio \(a pagina 939\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia delle attività condivise \(a pagina 941\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia degli indirizzi condivisi \(a pagina 942\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia delle soluzioni \(a pagina 943\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia dei prodotti a prezzi speciali \(a pagina 943\)](#)
- [Area argomenti analitica della cronologia delle analisi di registrazione utilizzo \(a pagina 945\)](#)

### **Aree argomenti Report in tempo reale**

I collegamenti riportati di seguito forniscono informazioni dettagliate su ciascuna area argomenti, inclusi scopo lavorativo, tipo di relazione (uno a uno, uno-a-molti, molti-a-molti e così via) e un elenco delle dimensioni e dei parametri disponibili.

- [Area argomenti report in tempo reale dei contatti dell'account \(a pagina 955\)](#)
- [Area argomenti report in tempo reale dei fatturati dell'account \(a pagina 956\)](#)
- [Area argomenti report in tempo reale del team account \(a pagina 957\)](#)
- [Area argomenti report in tempo reale degli account \(a pagina 958\)](#)
- [Area argomenti report in tempo reale degli account e dei concorrenti \(a pagina 959\)](#)
- [Area argomenti report in tempo reale degli account e dei partner \(a pagina 961\)](#)
- [Area argomenti report in tempo reale degli account e degli account correlati \(a pagina 963\)](#)
- [Area argomenti report in tempo reale delle attività \(a pagina 965\)](#)
- [Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati avanzati \(a pagina 966\)](#)
- [Area argomenti report in tempo reale delle valutazioni \(a pagina 978\)](#)
- [Area argomenti report in tempo reale degli asset \(a pagina 980\)](#)
- [Area argomenti report in tempo reale dei registri \(a pagina 980\)](#)
- [Area argomenti report in tempo reale della pianificazione aziendale \(a pagina 981\)](#)

- Area argomenti report in tempo reale delle campagne (a pagina 983)
- Area argomenti report in tempo reale delle relazioni del contatto (a pagina 984)
- Area argomenti report in tempo reale del team contatto (a pagina 984)
- Area argomenti report in tempo reale dei contatti (a pagina 985)
- Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e degli account (a pagina 986)
- Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e dei contatti (a pagina 988)
- Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e delle opportunità (a pagina 988)
- Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e delle richieste di servizio (a pagina 990)
- Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati (a pagina 991)
- Area argomenti report in tempo reale degli eventi (a pagina 992)
- Area argomenti report in tempo reale delle previsioni (a pagina 993)
- Area argomenti report in tempo reale dei nuclei familiari (a pagina 997) (solo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Area argomenti report in tempo reale del team lead (a pagina 999)
- Area argomenti report in tempo reale dei lead (a pagina 1000)
- Area argomenti report in tempo reale delle opportunità (a pagina 1002)
- Area argomenti report in tempo reale delle opportunità e dei concorrenti (a pagina 1003)
- Area argomenti report in tempo reale delle opportunità e dei partner (a pagina 1005)
- Area argomenti report in tempo reale dei contatti opportunità (a pagina 1006)
- Area argomenti report in tempo reale del fatturato dei prodotti opportunità (a pagina 1007)
- Area argomenti report in tempo reale del team opportunità (a pagina 1008)
- Area argomenti report in tempo reale degli ordini (a pagina 1008)
- Area argomenti report in tempo reale dei partner (a pagina 1009) (solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Area argomenti report in tempo reale delle consegne PCD (Personalized Content Delivery) (a pagina 1010)
- Area argomenti report in tempo reale dei preventivi (a pagina 1012)
- Area argomenti report in tempo reale del team richiesta di servizio (a pagina 1013)
- Area argomenti report in tempo reale delle richieste di servizio (a pagina 1014)
- Area argomenti report in tempo reale delle attività condivise (a pagina 1015)
- Area argomenti report in tempo reale delle soluzioni (a pagina 1016)
- Area argomenti report in tempo reale dei prodotti a prezzi speciali (a pagina 1017)
- Area argomenti report in tempo reale dei veicoli (a pagina 1018)

Nella seguente tabella vengono visualizzati i cinque tipi di aree argomenti utilizzate da Analytics.

| Tipo di area argomenti | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Semplice               | <p>Questo tipo di area argomenti è composta da una singola tabella di dati fact contenente tutti i parametri del tipo di record guida. Il report fornisce sempre un risultato comprensibile. In altri termini, qualsiasi combinazione di attributi e parametri venga selezionata per il report, quest'ultimo restituisce sempre un risultato che riflette i dati in Oracle CRM On Demand.</p> <p>Le aree argomenti Semplice sono appropriate quando si desidera eseguire il report su un unico insieme di parametri. Consentono di espandere la visualizzazione ai dettagli nei dati transazionali.</p> |
| Multi-fatto            | <p>Questo tipo di area argomenti è composto da due o più tabelle di dati fact su diversi livelli dimensionali. Le tabelle di dati fact sono collegate da dimensioni</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Tipo di area argomenti | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | <p>conformi (condivise). L'area argomenti multi-fatto consente di eseguire analisi di fatti combinate.</p> <p>Non tutte le dimensioni hanno una relazione con tutte le tabelle di dati fact. Ad esempio, la tabella dei parametri quota ha una relazione solo con le dimensioni Utente proprietario, Quota e Data. Queste dimensioni sono denominate anche dimensioni conformi nella terminologia di creazione di modelli dimensionali. In un'area argomenti multi-fatto, se si selezionano attributi da una dimensione e un parametro da un fatto e questi non hanno tra loro una relazione diretta, il report non funzionerà correttamente. In alcuni casi, il campo del parametro è vuoto o viene visualizzato un errore nel report.</p> <p>Le aree argomenti multi-fatto sono appropriate quando si desidera eseguire report su più insiemi correlati di parametri.</p>                                   |
| Riepilogo              | <p>Questo tipo di area argomenti è costituita da un'unica tabella di dati fact riepilogati. Consente di eseguire analisi riepilogo di parametri utilizzando una dimensione chiave. Viene definito <i>Riepilogo</i> perché fornisce informazioni riepilogative per una dimensione o un tipo di record specifico in Oracle CRM On Demand Analytics, ad esempio il tipo di record Cliente. Da questa area argomenti è possibile ottenere tutti i parametri correlati alle funzionalità CRM, ad esempio parametri su fatturato delle vendite, richiesta di servizio, attività e lead.</p> <p>Le aree argomenti Riepilogo sono appropriate quando si desidera ottenere riepiloghi di parametri, utilizzando una dimensione chiave, ma senza analizzare tali parametri, utilizzando altre dimensioni.</p>                                                                                                           |
| Molti-a-molti (M:M)    | <p>Questo tipo di area argomenti rappresenta sia relazioni molti-a-molti che relazioni uno-a-molti tra due tipi di record. Contiene una tabella di dati fact ma può essere anche un'area argomenti senza una tabella di dati fact.</p> <p>Da questa area argomenti è possibile inoltre eseguire report della relazione uno-a-molti tra Oggetto personalizzato 01 e Cliente. Se tuttavia si desidera eseguire report della relazione molti-a-uno tra Cliente e Oggetto personalizzato 01, non utilizzare questa area argomenti. L'area argomenti Oggetto personalizzato 01, di progettazione semplice, consente di eseguire report su tutte le relazioni molti-a-uno tra tutti i tipi di record standard e Oggetto personalizzato 01.</p> <p>Le aree argomenti molti-a-molti sono le uniche che è possibile utilizzare per eseguire report sulle relazioni molti-a-molti e uno-a-molti tra tipi di record.</p> |
| Federata               | <p>Questo tipo di area argomenti consente di creare report sulle relazioni uno-a-molti e molti-a-uno tra i tipi di record Oggetto personalizzato e altri tipi di record, ma non sulle relazioni molti-a-molti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

I primi quattro tipi di aree argomenti descritti (Semplice, Multi-fatto, Riepilogo e Molti-a-molti) sono aree argomenti standard. Il quinto tipo è un'area argomenti federata per gli oggetti personalizzati.

### Aree argomenti standard

Le aree argomenti standard sono destinate all'esecuzione di report sulla relazione tra tipi di record standard, inclusi Oggetti personalizzati 01, 02 e 03. I tipi di record standard e gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 possono avere le seguenti relazioni:

- Uno-a-molti
- Multi-a-uno
- Multi-a-molti

Oracle CRM On Demand fornisce aree argomenti dedicate che consentono l'esecuzione di report su una relazione multi-a-uno tra un tipo di record standard e altri tipi di record. Ad esempio, l'area argomenti Opportunità consente l'esecuzione di report della relazione di un tipo di record opportunità con altri tipi di record. Le aree argomenti dedicate consentono inoltre l'esecuzione di report di una relazione multi-a-molti tra due tipi di record. Ad esempio, l'area argomenti di opportunità e cronologia partner consente l'esecuzione di report di una relazione multi-a-molti tra i tipi di record opportunità e partner.

### Aree argomenti federate

Sono disponibili i due tipi di area argomenti federata descritti di seguito.

- L'area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati avanzati consente di creare report sulle relazioni tra gli Oggetti personalizzati da 04 a 40 e molti altri tipi di record, compresi gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03. Utilizzando quest'area argomenti è possibile creare report per tutti i tipi di relazioni ad eccezione della relazione multi-a-molti tra gli Oggetti personalizzati da 04 a 40 e gli altri tipi di record, non supportata in modo diretto da Oracle CRM On Demand.

L'area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati avanzati è l'unica area argomenti che unisce la creazione di report su tutti gli oggetti personalizzati e sui relativi oggetti associati sotto un'unica area argomenti.

- L'area argomenti analitica della cronologia degli oggetti personalizzati avanzati consente di creare report sulle relazioni tra gli Oggetti personalizzati da 01 a 05 e account, attività, campagne, contatti, lead, opportunità, partner e richieste di servizio.

In un'area argomenti Federata il concetto di tipo di record guida singolo non si applica. L'assenza di un tipo di record guida significa che è necessario aggiungere sempre un parametro predefinito all'analisi. Dato che l'area argomenti Federata non dispone di un oggetto guida unico, l'analisi deve sempre contenere un parametro in modo da poter scegliere un percorso di relazione tra oggetti. In altre aree argomenti ciò non è necessario perché la relazione è predefinita nell'archivio tramite un parametro di dato fact implicito.

Un'area argomenti Federata fornisce l'accesso ai parametri per i tipi di record correlati supportati in modo che l'utente possa generare un report di riepilogo per i parametri correlati. Utilizzando l'area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati avanzati è possibile generare un'analisi di riepilogo che include la maggior parte dei tipi di record in Oracle CRM On Demand.

Con un'area argomenti Federata è possibile generare analisi che mostrino le relazioni uno-a-molti e multi-a-molti per i tipi di record supportati. Nella progettazione multi-a-molti è necessario utilizzare l'area argomenti per il tipo di record standard (ad esempio, il tipo di record Account) e l'area argomenti dell'oggetto personalizzato per creare un report sulla relazione uno-a-molti; è inoltre necessario utilizzare l'area argomenti dell'oggetto personalizzato per creare un report sulla relazione multi-a-molti tra gli altri tipi di record e l'oggetto personalizzato interessato. Utilizzando l'area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati avanzati e l'area argomenti analitica della cronologia degli oggetti personalizzati avanzati è possibile accedere a entrambi i tipi di relazioni. L'analisi multi-a-molti non è tuttavia disponibile in queste aree argomenti.

### Ridenominazione dei tipi di record in Analytics

Oracle fornisce la ridenominazione dei tipi di record in Analytics per tutti i tipi di record standard. Gli amministratori dell'azienda possono rinominare i tipi di record in Oracle CRM On Demand. Questi nuovi nomi si riflettono nella parte Analytics di Oracle CRM On Demand. I tipi di record rinominati vengono visualizzati con i nuovi nomi in aree argomenti, report e dashboard. Ad esempio, se un amministratore modifica il nome di un tipo di record cliente in *Medico* in Oracle CRM On Demand, il termine *Cliente* viene sostituito in tutte le risposte e le aree argomenti. L'area argomenti *Indirizzo cliente* diventerà quindi *Indirizzo medico*. Analogamente, l'area argomenti *Parametri cliente* diventerà *Parametri medico* e così via.

### Row\_ID e ID oggetto

Per ciascun tipo di record di un'area argomenti (cliente, attività, bene e così via), il campo Row\_ID del database è mappato a un campo denominato ID <oggetto>, ad esempio ID cliente, ID lead, ID richiesta di servizio e così via.

### **Campi personalizzati ottimizzati**

In alcune dimensioni sono disponibili campi personalizzati ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi personalizzati ottimizzati si trovano in cartelle in cui il nome termina con Campi personalizzati ottimizzati, Parametri personalizzati ottimizzati o Campi elenco di selezione personalizzati (codice), ad esempio Campi personalizzati ottimizzati account, Parametri personalizzati ottimizzati opportunità e Campi elenco di selezione ottimizzati account. I campi personalizzati numerici, ad esempio quelli con tipo CUR, INT o NUM, sono disponibili sotto forma di parametri nella cartella dei parametri personalizzati ottimizzati se il tipo di record è l'oggetto vincolante in un'area argomenti specifica. Ad esempio, il tipo di record Account è l'oggetto vincolante nell'area argomenti Cronologia account.

In alcune dimensioni della aree argomenti in tempo reale sono disponibili campi personalizzati ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola Codice o UTC. Ad esempio, la dimensione Account dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data indicizzata, che è la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Utilizzo dei campi filtro ottimizzati](#) a pagina 1018).

## **Area argomenti analitica della cronologia degli indirizzi degli account**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra clienti e indirizzi. In altre aree argomenti è possibile eseguire report solo sull'indirizzo primario di un cliente. Tuttavia, questa area argomenti consente di eseguire report su tutti gli indirizzi di un account, sui relativi campi personalizzati e su un indirizzo condiviso da più account.

### **Tipo di relazione**

Molti-a-molti

### **Dimensioni**

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Account
- Indirizzo

### **Parametri**

- Parametri indirizzo
  - N. di indirizzi account

### **Note d'uso**

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

La cartella Campi personalizzati indirizzi account viene mappata solo ai campi personalizzati degli indirizzi account. Se un indirizzo condiviso viene associato a un account, per la generazione di report sono disponibili solo i campi personalizzati aggiunti mediante l'opzione Modifica agli indirizzi dell'account, mentre non sono disponibili i campi personalizzati dell'indirizzo condiviso.

---

## Area argomenti analitica della cronologia degli account e dei concorrenti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-molti tra clienti e concorrenti clienti. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione concorrente, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record cliente. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i concorrenti per un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra clienti e concorrenti clienti, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un concorrente cliente non possono essere inclusi nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi completi che definiscono la relazione dei concorrenti clienti disponibili per i report sono:

- Contatto principale
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

### Tipo di relazione

Multi-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Concorrente account
- Campagna
- Data
- Utente proprietario
- Contatto relazione
- Territorio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri account
  - Parametri personalizzati account
  - Numero di account
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di attività
  - Numero di contatti
  - Numero di lead
  - Numero di lead archiviati
  - Numero di lead qualificati
  - Numero di lead rifiutati
  - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).



- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di RS
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Numero di opportunità
- Numero di successi
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale (000)
- Fatturato potenziale medio
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Media di minuti per chiusura RS
- Durata RS aperta media (minuti)
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero totale di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto (000)

### Note d'uso

L'area argomenti fa parte di un gruppo di aree argomenti correlate. Tutte le aree argomenti di questo gruppo contengono gli stessi parametri e condividono per la maggior parte le stesse dimensioni. La sola differenza tra loro consiste nel fatto che la prima dimensione nell'elenco delle dimensioni è specifica dell'area argomenti. Le aree argomenti di questo gruppo sono le seguenti:

- Cronologia cliente e concorrente
- Cronologia cliente e partner
- Cronologia account e account correlato

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Dimensione Contatto relazione

Gli account possono essere collegati a un account come concorrenti. Tutti gli account collegati a un account come concorrenti sono elencati nella sezione di informazioni correlate Concorrenti account della pagina Dettaglio account. Nella relazione tra due account collegati in questo modo può esservi anche un contatto principale diverso dai contatti principali degli account collegati.



Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per la relazione tra l'account e il concorrente, selezionare le colonne dalla dimensione Contatto relazione. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per l'account, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Account. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per un concorrente, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Concorrente account.

## **Area argomenti analitica della cronologia degli account e dei partner**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-molti tra clienti e clienti partner. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione partner, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record cliente. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i partner per un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra clienti e clienti partner, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un cliente partner non possono essere inclusi nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti partner disponibili per i report sono:

- Contatto principale
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

### **Tipo di relazione**

Multi-a-molti

### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Partner account
- Campagna
- Data
- Utente proprietario
- Contatto relazione
- Territorio

### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri account
  - Parametri personalizzati account
  - Numero di account
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di attività
  - Numero di contatti

- Numero di lead
- Numero di lead archiviati
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di RS
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Numero di opportunità
- Numero di successi
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale (000)
- Fatturato potenziale medio
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Media di minuti per chiusura RS
- Durata RS aperta media (minuti)
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto (000)

### Note d'uso

L'area argomenti fa parte di un gruppo di aree argomenti correlate. Tutte le aree argomenti di questo gruppo contengono gli stessi parametri e condividono per la maggior parte le stesse dimensioni. La sola differenza tra loro consiste nel fatto che la prima dimensione nell'elenco delle dimensioni è specifica dell'area argomenti. Le aree argomenti di questo gruppo sono le seguenti:

- Cronologia cliente e concorrente
- Cronologia cliente e partner
- Cronologia account e account correlato

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Dimensione Contatto relazione

Gli account possono essere collegati a un account come partner. Tutti gli account collegati a un account come partner sono elencati nella sezione di informazioni correlate Partner account della pagina Dettaglio account. Nella relazione tra due account collegati in questo modo può esservi anche un contatto principale diverso dai contatti principali degli account collegati.

Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per la relazione tra l'account e il partner, selezionare le colonne dalla dimensione Contatto relazione. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per l'account, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Account. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per un partner, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Partner account.

## **Area argomenti analitica della cronologia degli account e degli account correlati**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-molti tra clienti e clienti correlati. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione cliente correlato, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record cliente. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i clienti correlati per un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra clienti e clienti correlati, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un cliente correlato non possono essere inclusi nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi completi che definiscono la relazione dei clienti correlati disponibili per i report sono:

- Contatto principale
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

### **Tipo di relazione**

Multi-a-molti

### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Campagna
- Data
- Utente proprietario
- Account correlato
- Contatto relazione
- Territorio

### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri account
  - Parametri personalizzati account

- Numero di account
- Numero di clienti con opportunità
- Numero di attività
- Numero di contatti
- Numero di lead
- Numero di lead archiviati
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di RS
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Numero di opportunità
- Numero di successi
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale (000)
- Fatturato potenziale medio
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Media di minuti per chiusura RS
- Durata RS aperta media (minuti)
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto (000)

#### Note d'uso

L'area argomenti fa parte di un gruppo di aree argomenti correlate. Tutte le aree argomenti di questo gruppo contengono gli stessi parametri e condividono per la maggior parte le stesse dimensioni. La sola differenza tra loro consiste nel fatto che la prima dimensione nell'elenco delle dimensioni è specifica dell'area argomenti. Le aree argomenti di questo gruppo sono le seguenti:

- Cronologia cliente e concorrente
- Cronologia cliente e partner
- Cronologia account e account correlato

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Dimensione Contatto relazione

Gli account possono essere collegati tra loro. Tutti gli account collegati a un account e non collegati come concorrenti o come partner sono elencati nella sezione di informazioni correlate Relazioni account della pagina Dettaglio account. Nella relazione tra due account collegati in questo modo può esservi anche un contatto principale diverso dai contatti principali degli account collegati.

**NOTA:** per collegare gli account tra loro, è necessario disporre del privilegio Accesso a relazione account estesa e del privilegio Gestisci accesso a relazione estesa di contatto e account nel proprio ruolo utente e l'amministratore deve aggiungere la sezione di informazioni correlate Relazioni account nel layout della pagina Dettagli account assegnato al ruolo.

Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per la relazione tra gli account, selezionare le colonne dalla dimensione Contatto relazione. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per l'account, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Account. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per un account collegato, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Account correlato.

### Area argomenti analitica della cronologia dei contatti account

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

L'area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra clienti e contatti. È possibile utilizzarla per eseguire report su tutti i contatti associati a un cliente o un contatto condiviso tra più clienti. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui clienti non associati ad alcun contatto o su contatti non collegati a un cliente.

#### Tipo di relazione

Molti-a-molti

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Contatto

#### Parametri

- Parametri contatto account
  - N. di contatti account

#### Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti analitica della cronologia degli account

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti offre una vista di riepilogo dei parametri operativi più importanti di un'azienda per i suoi clienti. Il tipo di record cliente è il tipo di record che si desidera analizzare. È possibile utilizzare il tipo di record cliente per rispondere a domande sulle prestazioni del cliente: quali aziende hanno il numero maggiore di richieste di servizio? Quali aziende hanno il numero maggiore di opportunità? Questa area argomenti consente di raggruppare e riepilogare tali parametri a qualsiasi livello in base alle dimensioni cliente, territorio del cliente e data. Un'analisi più approfondita riguardante altre aree aziendali richiede l'uso di altre aree argomenti.

### Tipo di relazione

Riepilogo

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Campagna
- Data
- Utente proprietario
- Account partner principale
- Territorio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri account
  - Parametri personalizzati account
  - Numero di account
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di attività
  - Numero di contatti
  - Numero di lead
  - Numero di lead archiviati
  - Numero di lead qualificati
  - Numero di lead rifiutati
  - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
  - Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
  - Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
  - Numero di RS
  - Numero di RS annullate
  - Numero di RS chiuse
  - Numero di RS aperte
  - Numero di RS in sospeso
  - Numero di opportunità
  - Numero di successi
  - Fatturato potenziale
  - Fatturato potenziale (000)
  - Fatturato potenziale medio
  - Durata RS aperta media
  - Media di giorni per chiusura RS
  - Media di minuti per chiusura RS

- Durata RS aperta media (minuti)
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto (000)

### Note d'uso

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti analitica della cronologia del team account

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra i clienti e gli utenti del team. Poiché è possibile associare un account a vari membri di team in Oracle CRM On Demand, è possibile utilizzare questa area argomenti per creare un elenco di tutti i membri del team associati a un account o di tutti gli account per i quali un utente viene aggiunto come membro del team. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sugli clienti non associati con un utente o su utenti non collegati a un cliente.

#### Tipo di relazione

Molti-a-molti

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Team account
- Data
- Membro team

#### Parametri

- Team account
  - Parametri personalizzati ottimizzati team account
  - N. di membri del team account

### Note d'uso

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Nella cartella Campi personalizzati ottimizzati team account per la dimensione Team account sono disponibili i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Casella di controllo
- Data
- Data/ora
- Percentuale
- Telefono
- Elenco di selezione
- Testo (lungo)
- Testo (corto)

Nella cartella Metriche personalizzate ottimizzate team account sono disponibili come metriche i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Valuta
- Numero intero
- Numero

**Visibilità dati.** Questa area argomenti usa sempre la modalità Visibilità team, indipendentemente dalle impostazioni definite nel profilo utente o nel profilo dell'azienda. Per questo motivo è sempre possibile creare report per tutti gli account in cui si è proprietari o membri del team.

#### **Area argomenti analitica della cronologia delle attività**

##### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

##### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di analizzare un ampio insieme di parametri dell'attività in base alle dimensioni attività, cliente, opportunità, lead, campagna, contatto, richiesta di servizio e data. Poiché questa area argomenti rappresenta ogni singolo evento di attività e ogni singola interazione collegati a questi tipo di record, si trova al livello più basso possibile, ciò significa che la tabella dei fatti attività che determina questa area argomenti potrebbe essere la più grande. Questa area argomenti consente di eseguire il riepilogo e l'analisi dei parametri dell'attività utilizzando il più ampio insieme di dimensioni. Questa area argomenti consiste in due o più tabelle dei dati fact, consentendo l'esecuzione di report sulle quote utente in relazione ai parametri dell'attività.

##### **Tipo di relazione**

Semplice

##### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Data
- Rivenditore
- Evento
- Lead
- Opportunità
- Utente proprietario



- Quota
- Richiesta di servizio

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri attività
  - Parametri personalizzati attività
  - Parametri attività per Data di creazione
    - Numero di attività (data di creazione)
    - Numero di appuntamenti (data di creazione)
    - Numero di attività chiuse (data di creazione)
    - Numero di attività aperte (data di creazione)
    - Numero di task (Data di creazione)
  - Parametri attività per Altre date
    - Numero di appuntamenti (Data di fine)
    - Numero di appuntamenti (Data di inizio)
    - Numero di task (Data di scadenza)
  - Numero di account con attività
  - Numero di attività
  - Numero di appuntamenti pianificati
  - Numero di chiamate effettuate
  - Numero di chiamate con risposta
  - Numero di attività chiuse
  - Numero di attività aperte
- Parametri quota
  - Valore quota

## Note d'uso

Le dimensioni Account, Attività e Richiesta di servizio includono una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## Campi abilitati per fuso orario utente

Di solito le indicazioni orarie incluse nei report dell'area argomenti analitica vengono visualizzate nel fuso orario dell'azienda in modo da garantire informazioni coerenti sull'orario indipendentemente dall'utente che ha generato il report. La dimensione Attività contiene i seguenti campi:

- Ora fine
- Fuso orario utente ora fine
- Ora inizio
- Fuso orario utente ora di inizio

I campi Ora fine e Ora inizio indicano l'ora di attività nel fuso orario dell'azienda. I campi Fuso orario utente ora di fine e Fuso orario utente ora di inizio indicano le stesse informazioni dei campi standard ma nel fuso orario locale dell'utente.

## **Area argomenti analitica della cronologia degli oggetti personalizzati avanzati**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di analizzare gli oggetti personalizzati avanzati.

L'area argomenti analitica della cronologia Oggetti personalizzati avanzati è un'area argomenti specializzata che consente di eseguire report sulle relazioni uno-a-molti tra gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 e determinati oggetti precostruiti nonché sulle relazioni molti-a-uno tra gli Oggetti personalizzati da 01 a 05 e determinati oggetti precostruiti. Poiché l'area argomenti analitica della cronologia Oggetti personalizzati avanzati riunisce la generazione di report di vari oggetti in un'unica area argomenti, è necessario includere un parametro determinante per l'analisi per consentire che venga scelto un percorso di relazione tra gli oggetti inclusi nell'analisi. Ogni volta che un'analisi contiene due o più dimensioni, Oracle CRM On Demand analitica richiede di specificare un parametro per correlare le dimensioni. Se il report non include un parametro, Oracle CRM On Demand Analytics ne sceglie uno in modo casuale.

La relazione multi-a-molti è implementata per gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 e account, contatto, richiesta di servizio e opportunità in Analytics. È pertanto possibile eseguire report sulla relazione uno-a-molti solo tra gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 e tali oggetti.

### **Tipo di relazione**

Federata

### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Oggetto personalizzato 01
- Oggetto personalizzato 02
- Oggetto personalizzato 03
- Oggetto personalizzato 04
- Oggetto personalizzato 05
- Lead
- Opportunità
- Utente proprietario
- Partner
- Richiesta di servizio

### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri account
  - Parametri personalizzati account
  - Metriche personalizzate ottimizzate account
  - Numero di account
  - Numero di clienti con opportunità
  - Fatturato chiuso medio

- Fatturato medio
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Parametri attività
  - Parametri personalizzati attività
  - Parametri attività per Data di creazione
    - Numero di attività
    - Numero di appuntamenti (data di creazione)
    - Numero di attività chiuse
    - Numero di attività aperte
    - Numero di task (Data di creazione)
  - Parametri attività per Altre date
    - Numero di appuntamenti (Data di fine)
    - Numero di appuntamenti (Data di inizio)
    - Numero di task (Data di scadenza)
  - Parametri personalizzati ottimizzati attività
  - Numero di account con attività
  - Numero di attività
  - Numero di appuntamenti pianificati
  - Numero di chiamate effettuate
  - Numero di chiamate con risposta
  - Numero di attività chiuse
  - Numero di attività aperte
- Parametri campagna
  - Parametri personalizzati ottimizzati campagna
  - Numero di clienti per campagna
  - Numero di campagne
  - Numero di campagne attive
  - Numero di campagne completate
  - Numero di campagne pianificate
  - Numero di contatti per campagna
  - Numero di lead
  - Numero di opportunità
  - Numero di successi
  - % del budget (definizione: il costo moltiplicato per 100, quindi diviso per il costo in budget).
  - % obiettivo lead raggiunto (definizione: il numero di lead moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo lead).
  - % obiettivo di fatturazione ottenuto (definizione: il fatturato chiuso moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo di fatturazione).
  - Costo medio per vendita chiusa (definizione: il costo medio diviso per il numero di successi).
  - Costo medio per lead (definizione: il costo medio diviso per il numero di lead).
  - Media giorni per conversione lead (definizione: il numero di giorni tra la data di creazione del lead e la data di conversione del lead diviso per il numero di lead convertiti in opportunità).
  - Costo per vendita chiusa (definizione: il costo diviso per il numero di successi).

- Costo per lead (definizione: il costo diviso per il numero di lead)
- Tasso di conversione lead (definizione: i lead che divengono clienti, espressi come percentuale).
- Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero totale di opportunità vinte, diviso per il numero totale di opportunità vinte e perse).
- ROI
- Parametri contatto
  - Parametri personalizzati contatto
  - Parametri personalizzati ottimizzati contatto
  - Valore abitazione
    - Media valore abilitazione
    - Media valore abilitazione (000)
    - Valore abitazione
    - Valore abitazione (000)
- Totale asset
  - Media asset totali
  - Media asset totali (000)
  - Totale asset
  - Totale asset (000)
- Spese totali
  - Spese totali medie
  - Spese totali medie (000)
  - Spese totali
  - Spese totali (000)
- Reddito totale
  - Reddito totale medio
  - Reddito totale medio (000)
  - Reddito totale
  - Reddito totale (000)
- Passività totali
  - Media passività totali
  - Media passività totali (000)
  - Passività totali
  - Passività totali (000)
- Valore totale netto
  - Media valore totale netto
  - Media valore totale netto (000)
  - Valore totale netto
  - Valore totale netto (000)

- Vendite anno a oggi
  - Media vendite anno a oggi
  - Media vendite anno a oggi (000)
  - Vendite anno a oggi
  - Vendite anno a oggi (000)
- Numero di clienti
- Numero di contatti
- Numero di clienti potenziali
- Parametri oggetti personalizzati 01-05
  - Parametri personalizzati oggetti personalizzati 01-05
  - Parametri personalizzati ottimizzati oggetti personalizzati 01-05
  - Numero di oggetti personalizzati 01-05
- Parametri lead
  - Parametri personalizzati lead
  - Parametri personalizzati ottimizzati lead
  - Numero di lead archiviati
  - Numero di lead
  - N. di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead che sono stati convertiti in opportunità).
  - Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
  - N. di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
  - Numero di nuove opportunità
  - Numero di lead qualificati
  - Numero di lead rifiutati
  - Numero di successi
  - Media di giorni per conversione lead (definizione: il numero di giorni tra la data di creazione del lead e la data di conversione del lead diviso per il numero di lead convertiti in opportunità).
  - Media di giorni per completamento lead (definizione: il numero di giorni per il completamento del lead, diviso per il numero di lead).
  - Fatturato chiuso per lead
  - Fatturato previsto per lead
  - Fatturato opportunità per lead
  - Fatturato previsto
- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
  - Parametri opportunità per data di apertura
    - Numero di contatti con opportunità
    - Numero di opportunità aperte
    - Numero di opportunità
    - Numero di successi
    - Numero medio di giorni nella fase
  - Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).

- Ciclo medio vendite
- Fatturato chiuso
- Fatturato previsto
- Tasso di perdita opportunità
- Percentuale di successi opportunità
- Fatturato
- Parametri personalizzati ottimizzati opportunità
- Numero di contatti con opportunità
- Numero di opportunità aperte
- Numero di opportunità
- Numero di successi
- Numero medio di giorni nella fase
- Volume medio operazione
- Ciclo medio vendite
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato previsto
- Fatturato previsto (000)
- Tasso di perdita opportunità
- Percentuale di successi opportunità
- Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre
- Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre (000)
- Fatturato opportunità nell'ultimo trimestre
- Fatturato opportunità nell'ultimo trimestre (000)
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Parametri partner
  - Parametri personalizzati partner
  - Parametri account partner principale
    - N. di richieste MDF approvate
    - Numero di lead archiviati
    - Numero di RS annullate
    - Numero di RS chiuse
    - N. di giorni di richiesta MDF in attesa di approvazione
    - N. di giorni per approvazione per richiesta MDF
    - N. di prodotti registrazione operazione
    - N. di registrazioni operazioni
    - N. di registrazioni operazioni convertite in opportunità
    - N. di registrazioni operazioni per nuovi clienti
    - N. di registrazioni operazioni per nuove opportunità
    - N. di registrazioni operazioni in attesa di approvazione

- N. di registrazioni operazioni risultanti in successi
- N. di registrazioni operazioni con opportunità
- Numero di lead
- N. di lead convertiti in opportunità
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- N. di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta
- N. di richieste MDF
- N. di richieste MDF con approvazione in sospeso
- Numero di opportunità aperte
- Numero di RS aperte
- Numero di opportunità
- Numero di partner con lead
- Numero di partner con opportunità
- Numero di RS in sospeso
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Numero di RS
- Numero di richieste prezzi speciali
- Numero di successi
- N. di registrazioni operazioni approvate
- N. di registrazioni operazioni scadute
- Fatturato chiuso medio
- Fatturato potenziale medio
- Numero medio di giorni nella fase
- Costo medio autorizzato per prodotto a prezzi speciali
- Media di giorni per chiusura opportunità
- Media di giorni per chiusura RS
- Media di giorni per conversione lead
- Media di giorni per completamento lead
- Media giorni per approvazione per registrazione operazione
- Media MSPR per prodotto a prezzi speciali
- Durata RS aperta media
- Costo medio di acquisto per prodotto a prezzi speciali
- Costo medio richiesto per prodotto a prezzi speciali
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)

- Fatturato chiuso per lead
- Fatturato previsto
- Fatturato previsto (000)
- Fatturato previsto per lead
- Importo MDF preapprovato
- Importo MDF preapprovato (000)
- Importo MDF richiesto
- Importo MDF richiesto (000)
- Importo MDF richiesto in attesa di approvazione
- Fatturato opportunità per lead
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato chiuso prodotto (000)
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Importo autorizzato a prezzi speciali
- Importo autorizzato a prezzi speciali (000)
- Importo richiesto a prezzi speciali
- Importo richiesto a prezzi speciali (000)
- Quantità di prodotti a prezzi speciali
- Quantità totale prodotti registrazione operazione
- Importo totale richieste MDF approvato
- Importo totale richieste MDF approvato (000)
- Importo totale richieste MDF richiesto
- Importo totale richieste MDF richiesto (000)
- Fatturato totale in registrazioni operazioni
- Fatturato totale in registrazioni operazioni (000)
- Fatturato totale in registrazioni operazioni senza opportunità
- Fatturato totale in registrazioni operazioni senza opportunità (000)
- Fatturato totale in registrazioni operazioni aperte
- Fatturato totale in registrazioni operazioni aperte (000)
- Numero di partner
- Parametri richieste di servizio
  - Parametri personalizzati richieste di servizio
  - Parametri richieste di servizio per data di chiusura



- Numero di richieste di servizio (RS) annullate (data di chiusura)
- Numero di RS chiuse (data di chiusura)
- Media di giorni per chiusura richieste di servizio (RS) (data di chiusura)
- Media di minuti per chiusura richieste di servizio (RS) (data di chiusura)
- Parametri personalizzati ottimizzati richieste di servizio
- Numero di richieste di servizio (RS) annullate
- Numero di richieste di servizio (RS) chiuse
- Numero di richieste di servizio (RS) aperte
- Numero di richieste di servizio (RS) in sospeso
- Numero di richieste di servizio
- Media di giorni per chiusura richiesta di servizio (RS)
- Media di minuti per chiusura richieste di servizio (RS)
- Durata media richiesta di servizio (RS) aperta
- Durata media richiesta di servizio (RS) aperta (minuti)

### Note d'uso

I motivi alla base delle condizioni di analisi senza risultati sono molteplici. Una causa è la mancanza di parametri nell'analisi. L'analisi deve contenere almeno un parametro.

È inoltre possibile ottenere un'analisi senza risultati se si utilizzano due oggetti personalizzati che non sono direttamente collegati tra loro. Per analizzare l'associazione tra un oggetto personalizzato e un altro oggetto che include un altro oggetto personalizzato, gli oggetti devono essere associati in modo diretto. Ad esempio, se un oggetto Account è associato in modo diretto all'Oggetto personalizzato 01 e all'Oggetto personalizzato 03, è possibile eseguire report sull'associazione tra Account e l'Oggetto personalizzato 01 nonché sull'associazione tra Account e l'Oggetto personalizzato 03. Non è tuttavia possibile eseguire report sull'associazione combinata tra Account, Oggetto personalizzato 01 e Oggetto personalizzato 03, a meno che non vi sia un'associazione diretta tra Oggetto personalizzato 01 e Oggetto personalizzato 03 definita nell'applicazione.

Portando avanti questo esempio, se un oggetto Account è associato in modo diretto all'Oggetto personalizzato 01 e l'Oggetto personalizzato 01 è associato in modo diretto all'Oggetto personalizzato 03, è possibile eseguire report sull'associazione tra Account e l'Oggetto personalizzato 01 nonché sull'associazione tra l'Oggetto personalizzato 01 e l'Oggetto personalizzato 03. Non è tuttavia possibile eseguire report sull'associazione combinata tra Account, Oggetto personalizzato 01 e Oggetto personalizzato 03, a meno che non vi sia un'associazione diretta tra Account e Oggetto personalizzato 03 definita nell'applicazione.

Le dimensioni Account, Contatto e Richiesta di servizio includono una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Dimensione Data comune

Numerose dimensioni Tipo di record di questa area argomenti dispongono di una cartella data, ad esempio Data o Data creazione. Alcuni tipi di record condividono tuttavia una dimensione Data comune. Se si selezionano le colonne dalla cartella data sotto un tipo di record che condivide una dimensione Data con altri tipi di record e inoltre si seleziona una metrica per uno degli altri tipi di record che condividono la stessa dimensione Data, l'analisi restituirà tutte le date per i record del tipo di record dal quale è stata selezionata la metrica. Si supponga, ad esempio, che i tipi di record Account e Contatto condividano una dimensione Data. Se si seleziona la colonna Data dalla cartella Data creazione sotto la cartella Account e si seleziona la metrica N. di account, l'analisi restituirà tutte le date di creazione dei record Account. Poiché tuttavia i tipi di record Account e Contatto condividono una dimensione Data, si otterrà lo stesso risultato se si seleziona la colonna Data dalla cartella Data creazione sotto la cartella Contatto e la metrica N. di account.

Se si selezionano le colonne dalla cartella data sotto un tipo di record che condivide una dimensione Data con altri tipi di record e inoltre si selezionano le metriche da uno o più tipi di record che condividono la stessa

dimensione Data, l'analisi restituirà tutte le date per i record di tutti gli altri tipi di record dai quali sono state selezionate le metriche. Ad esempio, se si seleziona la colonna Data dalla cartella Data creazione sotto la cartella Account e si selezionano le metriche N. di account e N. di contatti, l'analisi restituirà tutte le date di creazione dei record Account e dei record Contatto. In questo esempio viene visualizzato il valore 0 (zero) per la metrica N. di contatti per qualsiasi data in cui sono stati creati record Account ma non sono stati creati record Contatto e il valore 0 (zero) per la metrica N. di account per qualsiasi data in cui sono stati creati record Contatto ma non sono stati creati record Account.

Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i tipi di record che condividono una dimensione Data comune con il nome della dimensione data visualizzato per ciascun tipo di record.

| Dimensione Tipo di record         | Dimensione Data  |
|-----------------------------------|------------------|
| Account                           | Data creazione   |
| Campagna                          | Data             |
| Oggetti personalizzati da 01 a 05 | Data creazione   |
| Lead                              | Data             |
| Opportunità                       | Data di chiusura |
| Richiesta di servizio             | Data             |

### Campi personalizzati oggetto associato

I campi personalizzati di un oggetto associato non sono disponibili per l'uso nei report nell'area argomenti analitica della cronologia degli oggetti personalizzati avanzati. Ad esempio, se si crea un campo per un oggetto personalizzato come campo correlato di un altro oggetto personalizzato, il nuovo campo non sarà disponibile nella cartella dell'oggetto principale nell'area argomenti analitica della cronologia Oggetti personalizzati avanzati. Tuttavia, il nuovo campo rimane disponibile nella cartella dell'oggetto correlato.

### Area argomenti analitica della cronologia degli asset

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri dei beni in base alle dimensioni account, asset, opportunità, prodotto e utente. Consente di tenere traccia di beni e prodotti venduti a un cliente o a un'azienda. Questa area argomenti è una delle poche aree argomenti in cui la visibilità sui record dei beni è basata sulla visibilità dei record dei clienti associati.

#### Tipo di relazione

Semplice

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Asset
- Data

- Opportunità
- Utente proprietario
- Categoria prodotto
- Prodotto

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri asset
  - Parametri beni per Data di acquisto
    - Numero di asset
    - Prezzo di acquisto
    - Quantità
    - Media - prezzo acquisto
    - Quantità media
  - Parametri beni per Data di spedizione
    - Numero di asset
    - Prezzo di acquisto
    - Quantità
    - Media - prezzo acquisto
    - Quantità media
- Numero di asset
- Prezzo di acquisto
- Quantità
- Media - prezzo acquisto
- Quantità media

## Note d'uso

È possibile analizzare i parametri dei beni in base alla dimensione Utente proprietario. La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## Area argomenti analitica della cronologia dell'attività visite

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

L'area argomenti Cronologia attività visita consente ai responsabili e ai funzionari commerciali di analizzare i dati relativi all'attività visite in base a cliente, contatto, attività, proprietario, prodotto, categoria di prodotti e data. A differenza dell'area argomenti Cronologia attività, i parametri dell'area argomenti Cronologia attività visita si basano sui tipi di record Life Sciences correlati all'attività, compresi: Prodotti menzionati in dettaglio, Campioni lasciati, Richieste campione, Elementi richiesta campione e Articoli promozionali lasciati. Ciò significa che non è possibile eseguire report utilizzando questa area argomenti sulle attività che non dispongono di record per uno o più di questi tipi di record figlio correlati.

È possibile utilizzare la dimensione Categoria di prodotti per riepilogare i parametri dell'attività visite per diversi livelli di una gerarchia di prodotti, quali marchio, mercato secondario e mercato.

## Tipo di relazione

Semplice

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Contatto
- Attività visite
- Campagna
- Contatto
- Data
- Opportunità
- Utente proprietario
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Prodotti menzionati in dettaglio
- Richiesta campione
- Campioni lasciati

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri attività visite
  - Parametri personalizzati prodotti menzionati in dettaglio
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato medio
  - Parametri personalizzati richiesta campione
  - Parametri personalizzati campioni lasciati
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato medio
- Numero di account
- Numero di attività visite
- Numero dettagli visite per prodotto
- Numero di dettagli prodotti visita
- Numero di articoli promozionali visita lasciati
- Numero di elementi richiesta campione visita
- Numero di richieste campione visita
- Numero di campioni visita lasciati
- Numero di contatti
- Numero di articoli promozionali lasciati

- Numero di elementi richiesta campione
- Numero di campioni lasciati

### Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello. È possibile effettuare report sui record delle visite dei partecipanti, delle visite degli account e delle visite professionali e sui parametri associati.

Numero (N.) di contatti mostra la quantità di contatti primari distinti, non tutti i contatti associati alla visita.

### Area argomenti analitica della cronologia delle campagne

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente l'analisi completa delle campagne in base alle dimensioni campagna, utente e data. Consente di analizzare i risultati, le prestazioni e il ROI della campagna. Contiene inoltre parametri che consentono la risoluzione dei problemi per il raggiungimento degli obiettivi della campagna e per l'ottimizzazione delle campagne future.

#### Tipo di relazione

Semplice

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Campagne
- Utente proprietario
- Data

#### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri
  - Numero di campagne
  - Numero di campagne attive
  - Numero di campagne completate
  - Numero di campagne pianificate
  - Numero di lead
  - Numero di opportunità
  - Numero di successi
  - Numero di clienti per campagna
  - Numero di contatti per campagna
  - % del budget (definizione: il costo moltiplicato per 100, quindi diviso per il costo in budget).
  - % obiettivo lead raggiunto (definizione: il numero di lead moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo lead).
  - % obiettivo di fatturazione ottenuto (definizione: il fatturato chiuso moltiplicato per 10, quindi diviso per l'obiettivo di fatturazione).
  - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).

- Media giorni per conversione lead (definizione: il numero di giorni tra la data di creazione del lead e la data di conversione del lead diviso per il numero di lead convertiti in opportunità).
- Costo per vendita chiusa (definizione: il costo diviso per il numero di successi).
- Costo medio per vendita chiusa (definizione: il costo medio diviso per il numero di successi).
- Costo per lead (definizione: il costo diviso per il numero di lead)
- Costo medio per lead (definizione: il costo medio diviso per il numero di lead).
- Tasso di conversione lead (definizione: i lead che divengono clienti, espressi come percentuale).
- Fatturato
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso medio
- Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero totale di opportunità vinte, diviso per il numero totale di opportunità vinte e perse).
- ROI

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti analitica della cronologia delle risposte della campagna

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** i dati delle risposte delle campagne sono limitati esclusivamente ai dati delle campagne di Oracle Email Marketing On Demand. I dati delle risposte per le campagne in cui i dati sono stati immessi tramite l'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand non vengono visualizzati. Oracle Email Marketing On Demand è stato interrotto e non possono essere avviate nuove campagne. È possibile continuare a usare questa area argomenti per il report dei dati di campagna esistenti.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare le informazioni della campagna, compresi i dati delle risposte dalle campagne di Oracle Email Marketing On Demand. Si affianca alle aree argomenti della campagna, che forniscono dati sulle prestazioni della campagna. Consente alle aziende di analizzare la risposta a una campagna di Oracle Email Marketing On Demand rispondendo alle seguenti domande: quante persone hanno ricevuto la campagna? Quante hanno risposto? Come hanno risposto? Quanto tempo hanno impiegato a rispondere? E così via.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Campagna
- Destinatario campagna
- Risposta campagna
- Data

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri

- Numero di destinatari. Questo parametro si basa sul campo Destinatario campagna.
- Numero di hard bounce. Questo parametro si basa sui tipi di risposta: Indirizzo trasferito, Indirizzo errato e Mittente errato.
- Numero di soft bounce. Questo parametro si basa sui tipi di risposta: Problemi di casella postale, Problema a livello di sistema, Problema a livello di rete, Problema di protocollo, Problema di sicurezza, Messaggio troppo grande, Vacanza e Ultima soluzione.
- Numero di rispondenti. Questo parametro si basa sullo stato di consegna.
- Numero di risposte. Questo parametro si basa sullo stato di consegna.
- Numero di risposte aperte. Questo parametro si basa sul tipo di risposta al messaggio aperto.
- Numero di clickthrough. Questo parametro si basa sul tipo di risposta al clickthrough.
- Numero di consensi al trattamento dei dati personali. Questo parametro si basa sul tipo di risposta al consenso al trattamento dei dati personali nell'elenco.
- Numero di non consensi al tratt. dati personali. Questo parametro si basa sul tipo di risposta al non consenso al trattamento dei dati personali nell'elenco.
- Numero globale di consensi al tratt. dati personali. Questo parametro si basa sul tipo di risposta al consenso globale al trattamento dei dati personali.
- Numero globale di non consensi al tratt. dati personali. Questo parametro si basa sul tipo di risposta al non consenso globale al trattamento dei dati personali.
- Giorni medi di risposta. Questo parametro si basa sullo stato di consegna.

### Note d'uso

I parametri di risposta della campagna si basano sullo stato di consegna o sul tipo di risposta. Ad esempio, il numero di hard bounce si basa sul tipo di risposta e non sullo stato di consegna, anche se esiste uno stato di consegna di tipo Hard Bounce.

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti analitica della cronologia degli indirizzi dei contatti

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra i contatti e gli indirizzi. In altre aree argomenti, è possibile eseguire il report solo sull'indirizzo primario di un contatto. Tuttavia, questa area argomenti consente di eseguire report su tutti gli indirizzi di un contatto nonché su un indirizzo condiviso tra più contatti.

#### Tipo di relazione

Molti-a-molti

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Indirizzo

#### Parametri

- Parametri indirizzo
  - N. di indirizzi contatto

## Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti analitica della cronologia dei contatti

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

È possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui parametri dei contatti in base alle dimensioni contatto, cliente, campagna, utente proprietario e data. Il livello di dettaglio di questa area argomenti è una riga per ciascun contatto creato in Oracle CRM On Demand. Questa area argomenti consente di rispondere rapidamente a domande come le seguenti: quali sono i primi dieci dipendenti con il numero di contatti più elevato? Quali clienti non dispongono di contatti? Quali sono le più vaste campagne in base ai contatti? Quanti clienti potenziali è in grado di procurare all'azienda un contatto particolare?

#### Tipo di relazione

Semplice

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Campagna
- Contatto
- Data
- Utente proprietario

#### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri contatto
  - Numero di clienti
  - Numero di contatti
  - Numero di clienti potenziali

## Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti analitica della cronologia degli interessi dei contatti

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

L'area argomenti della cronologia degli interessi dei contatti consente di generare report sugli interessi dei contatti per la dimensione Contatto. Questo report consente ai consulenti e ai rispettivi responsabili di determinare gli interessi e gli hobby dei clienti e di selezionare omaggi significativi per i propri clienti, basati su tali interessi. Essi possono inoltre utilizzare tali informazioni per organizzare eventi di apprezzamento pertinenti, quali tornei di golf.



In questo modo i consulenti possono approfondire la relazione con i propri clienti nonché incontrarne amici e familiari. Tali eventi possono generare altre opportunità.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Utente proprietario
- Data
- Interessi contatto

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri interessi contatto
  - N. di interessi del contatto

### Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti analitica della cronologia del fatturato del contatto

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

L'area argomenti della cronologia del fatturato del contatto consente di analizzare i dati relativi al fatturato dei prodotti in base a contatto, prodotto, categoria di prodotto, proprietario e data. I parametri in questa area argomenti sono:

- Numero di prodotti
- Numero medio di prodotti
- Fatturato medio

Consente agli utenti di creare report in cui è visualizzato il fatturato dei diversi tipi di prodotto nel tempo, come il fatturato previsto in confronto a quello effettivo. Questo confronto consente agli utenti di comprendere meglio il fatturato potenziale e le vendite per prodotto in base ai contatti. È possibile utilizzare la dimensione Categoria prodotto per riepilogare i parametri di Fatturato contatto per diversi livelli di una gerarchia di prodotti, ad esempio marchio, mercato secondario e mercato.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Categoria prodotto
- Prodotto
- Fatturato contatto

- Data
- Utente proprietario

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato contatto
  - N. medio prodotti
  - Numero di prodotti
  - Fatturato medio

### Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti analitica della cronologia del team contatto

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra contatti e membri del team. È possibile utilizzarla per elencare tutti i membri del team associati a un contatto e tutti i contatti in cui un utente viene aggiunto come membro del team. È possibile utilizzarla anche per creare report sull'account principale associato al contatto. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui contatti che non sono associati con alcun utente o sugli utenti che non sono collegati ad alcun contatto.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Contatto
- Team contatto
- Data
- Membro team

### Parametri

- Team contatto
  - Metriche personalizzate ottimizzate team contatto
  - N. di membri del team contatto

### Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Nella cartella Campi personalizzati ottimizzati team contatto per la dimensione Team contatto sono disponibili i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Casella di controllo
- Data

- Data/ora
- Percentuale
- Telefono
- Elenco di selezione
- Testo (lungo)
- Testo (corto)

Nella cartella Metriche personalizzate ottimizzate team contatto sono disponibili come metriche i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Valuta
- Numero intero
- Numero

**Visibilità dati.** Questa area argomenti usa sempre la modalità Visibilità team, indipendentemente dalle impostazioni definite nel profilo utente o nel profilo dell'azienda. Per questo motivo è sempre possibile creare report per tutti i contatti in cui si è proprietari o membri del team.

### **Area argomenti analitica della cronologia delle registrazioni operazioni**

#### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

#### **Scopo aziendale**

L'area argomenti report sulla registrazione operazione fornisce informazioni su come i partner stanno utilizzando la registrazione operazione e sull'effetto della registrazione operazione sul proprio business. Ad esempio, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Creare un report per visualizzare l'importo del fatturato previsto dalle registrazioni operazioni.
- Determinare il numero medio di giorni necessari per approvare una registrazione operazione.
- Determinare la percentuale di opportunità registrata.
- Eseguire report sul numero di registrazioni operazioni che hanno generato nuove opportunità.
- Determinare il periodo medio di validità delle registrazioni operazioni.
- Segnalare la variazione trimestrale del fatturato delle registrazioni operazioni.

#### **Tipo di relazione**

Semplice

#### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente associato
- Opportunità associata
- Contatto
- Data
- Registrazione operazione
- Autore approvazione finale
- Utente proprietario
- Account partner principale

#### **Parametri data non di chiusura**

I parametri riportati di seguito non sono basati sulla data di chiusura delle registrazioni:

- Parametri registrazione operazione
  - Parametri personalizzati registrazione operazione
  - N. di registrazioni operazioni
  - N. di registrazioni operazioni con opportunità
  - N. di registrazioni operazioni senza opportunità
  - N. di registrazioni operazioni per nuove opportunità
  - N. di registrazioni operazioni per clienti esistenti
  - N. di registrazioni operazioni per nuovi clienti
  - N. di registrazioni operazioni convertite in opportunità
  - N. di registrazioni operazioni in attesa di approvazione
  - N. di registrazioni operazioni approvate
  - N. di registrazioni operazioni scadute
  - N. di giorni approvazione in sospeso
  - Media giorni per approvazione
  - Periodo medio validità (giorni)
  - % di registrazioni operazioni approvate
  - % di registrazioni operazioni rifiutate
  - % di registrazioni operazioni restituite
  - % di registrazioni operazioni convertite in opportunità
  - N. di registrazioni operazioni risultanti in successi

#### **Parametri data di chiusura**

I parametri riportati di seguito sono basati sulla data di chiusura delle registrazioni:

- Parametri registrazione operazione
  - Volume totale operazione su Registrazioni operazioni aperte
  - Volume medio operazione su Registrazioni operazioni aperte
  - Fatturato totale da Registrazioni operazioni
  - Fatturato medio da Registrazioni operazioni
  - Fatturato totale trimestre precedente da Registrazioni operazioni
  - Fatturato medio trimestre precedente da Registrazioni operazioni

#### **Note d'uso**

La dimensione Contatto associato include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

#### **Area argomenti analitica della cronologia del fatturato prodotto registrazione operazione**

##### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

##### **Scopo aziendale**

L'area argomenti Cronologia fatturato prodotto registrazione operazione contribuisce a identificare gli andamenti e le tendenze degli elementi delle registrazioni operazioni. Consente inoltre di creare query di base con i parametri Fatturato prodotto registrazione operazione utilizzando attributi dimensione di base. Questa area argomenti fornisce le risposte alle domande riportate di seguito.

- Qual è il fatturato massimo previsto per un singolo prodotto in una sola registrazione operazione?
- Prendendo in considerazione solo le registrazioni operazioni aperte, qual è il fatturato medio per ogni registrazione operazione (calcolato dai record di fatturato)?

- A quanti prodotti univoci si fa riferimento in tutte le registrazioni operazioni (senza tenere conto dello stato di approvazione)?
- Quali sono i primi prodotti di tutte le registrazioni operazioni aperte per quantità totale, fatturato totale, ricorrenza, quantità media per registrazione operazione o per fatturato medio per registrazione operazione?
- Elencare tutte le registrazioni operazioni aperte con almeno un articolo fatturato prodotto con quantità pari a zero o nulla oppure prezzo pari a zero o nullo.
- Quali sono i primi prodotti del trimestre precedente per quantità, fatturato, quantità media per registrazione operazione o per fatturato medio per registrazione operazione?

### Tipo di relazione

Uno-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto associato
- Cliente associato
- Opportunità associata
- Data (basata sulla data di chiusura della registrazione operazione)
- Registrazione operazione
- Fatturato prodotto registrazione operazione
- Account partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Prodotto
- Categoria prodotto

### Parametri

Nell'area argomenti sono disponibili i parametri riportati di seguito.

- Parametri fatturato prodotto registrazione operazione
  - Parametri personalizzati fatturato prodotto registrazione operazione:
    - Valuta indicizzata media
    - Numero indicizzato medio
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
  - Numero di prodotti
  - Numero di prodotti in registrazioni operazioni senza opportunità
  - Numero di prodotti in registrazioni operazioni aperte
  - Numero medio di prodotti in registrazioni operazioni senza opportunità
  - Numero medio di prodotti in registrazioni operazioni aperte
  - Prezzo medio
  - Quantità media
  - Fatturato totale medio trimestre precedente
  - Fatturato medio
  - Quantità totale media in registrazioni operazioni senza opportunità
  - Quantità totale media in registrazioni operazioni aperte
  - Fatturato totale medio in registrazioni operazioni senza opportunità
  - Fatturato totale medio in registrazioni operazioni aperte

- Numero medio di prodotti (per registrazione operazione)
- Fatturato totale trimestre precedente
- Fatturato totale trimestre precedente (000)
- Quantità totale
- Quantità totale (000)
- Quantità totale in registrazioni operazioni senza opportunità
- Quantità totale in registrazioni operazioni aperte
- Fatturato totale
- Fatturato totale (000)
- Fatturato totale in registrazioni operazioni senza opportunità
- Fatturato totale in registrazioni operazioni senza opportunità (000)
- Fatturato totale in registrazioni operazioni aperte
- Fatturato totale in registrazioni operazioni aperte (000)
- Account partner principale

#### Note d'uso

Nessuno

#### Area argomenti analitica della cronologia dei rivenditori

##### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

##### Scopo aziendale

L'area argomenti analitica della cronologia del rivenditore consente di analizzare la cronologia del rivenditore per quanto riguarda attività e richieste di servizio.

##### Tipo di relazione

Semplice

##### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Rivenditore
- Utente proprietario
- Data

##### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri rivenditore
  - Parametri personalizzati rivenditore
  - Numero di rivenditori
  - Numero di richieste di servizio
  - Numero di attività
  - Numero di attività aperte
  - Numero di attività chiuse

#### Note d'uso

Nessuno

---

## Area argomenti analitica della cronologia degli eventi

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Un evento può essere qualsiasi tipo di evento promozionale o formativo a cui partecipino addetti alle vendite o altri professionisti. Dal punto di vista di un'azienda, i tipi di eventi sono quelli riportati di seguito.

- **Livello funzionario commerciale.** Effettuato da un responsabile o uno o più funzionari commerciali.
- **Livello aziendale o nazionale.** Un meeting o un evento di formazione di portata nazionale rivolto a un gruppo specifico di professionisti.

È possibile pianificare eventi a livello nazionale sia per un prodotto che per un periodo specifico, quindi allocare le risorse per regione, distretto o funzionario commerciale. Ad esempio, le aziende farmaceutiche necessitano di parametri e informazioni relativi agli eventi medici per regolare attività di marketing e vendite. Dal punto di vista della conformità, i report forniscono informazioni alle aziende, così che le aziende possano controllare il budget e assicurarsi che non vi siano deviazioni o che queste siano ridotte al minimo.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Data
- Evento
- Invitati
- Lead
- Evento lead
- Opportunità
- Utente proprietario
- Prodotto
- Categoria prodotto

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri evento
  - Numero di account per evento
  - Numero di eventi
  - Numero di invitati
  - Numero di lead per evento
  - Numero di opportunità per evento
  - Surplus/Insufficienza budget  
(definizione: la differenza tra il budget e il costo dell'evento).
  - Budget evento

Il parametro Budget dell'evento deriva dalla dimensione. Quando viene utilizzata solo la dimensione Evento, il parametro è la somma dei valori di campo della dimensione. Tuttavia, quando vengono utilizzate altre dimensioni (in particolare Invitati), il parametro viene calcolato come il più elevato dei valori di campo della dimensione.

■ Costo evento

(definizione: il costo delle attività completate per tutti i partecipanti associati a un evento).

### Note d'uso

Se l'azienda cambia il nome di visualizzazione per l'evento in un nome personalizzato, il nome personalizzato viene visualizzato nei report.

Nelle release precedenti alla Release 29 i report contenenti le dimensioni Categoria prodotto ed Eventi non restituivano risultati se all'evento non erano associati prodotti. Questo funzionamento è stato modificato nella Release 29 e ora la dimensione Categoria prodotto è indipendente dalle associazioni Evento-Prodotto.

Numero di account per evento restituisce il numero degli account associati a eventi con invitati.

Numero di lead per evento restituisce il numero dei lead associati a eventi con invitati.

Numero di opportunità per evento restituisce il numero delle opportunità associate a eventi con invitati.

### Eventi senza invitati

Gli eventi con zero invitati vengono esclusi dai report, tranne in casi speciali. L'unico modo per includere un evento con zero invitati in un report è utilizzare solo la dimensione Evento (non aggiungere una seconda dimensione) e non includere altri parametri.

## Area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Scopo aziendale

L'area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari consente di generare report sui nuclei familiari in base alla dimensione Contatto. Questa area argomenti consente ai consulenti e ai rispettivi responsabili di rispondere a domande quali quelle riportate di seguito.

- Quali clienti appartengono a quali nuclei familiari?
- Come sono suddivisi tra i miei clienti i beni del nucleo familiare contenuti nel mio elenco clienti?
- Quali sono i miei principali nuclei familiari in base al valore totale dei beni?

L'area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari dispone inoltre di una dimensione Portafoglio che può essere utilizzata per creare report in base alle informazioni dei portafogli associati dei contatti nucleo familiare. Tenere presente che il portafoglio dispone solo di una relazione indiretta con i nuclei familiari (tramite i contatti) e che quindi gli attributi della dimensione Portafoglio non possono essere utilizzati in modo diretto per analizzare i parametri dei nuclei familiari. È possibile combinare i report sul nucleo familiare con i report relativi al portafoglio per fornire ai clienti un servizio migliorato grazie all'identificazione dei clienti come membri di un nucleo familiare.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Nucleo familiare
- Contatto nucleo familiare

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:



- Parametri nucleo familiare
  - Totale asset nucleo familiare
    - Totale asset nucleo familiare
    - Media beni totali del nucleo familiare
  - Totale spese nucleo familiare
    - Totale spese nucleo familiare
    - Spese totali medie del nucleo familiare
  - Totale reddito nucleo familiare
    - Totale reddito nucleo familiare
    - Totale medio reddito nucleo familiare
  - Totale passività nucleo familiare
    - Totale passività nucleo familiare
    - Totale medio passività nucleo familiare
  - Totale valore netto nucleo familiare
    - Totale valore netto nucleo familiare
    - Totale medio valore netto nucleo familiare
  - Totale asset contatto
    - Totale asset
    - Media asset totali
  - Totale spese contatto
    - Spese totali
    - Spese totali medie
  - Reddito totale contatto
    - Reddito totale
    - Reddito totale medio
  - Passività totali contatto
    - Passività totali
    - Totale medio passività
  - Totale valore netto contatto
    - Valore totale netto
    - Totale medio valore netto contatto
- Parametri personalizzati nucleo familiare
- Numero di contatti riepilogati
- Numero di richieste di servizio riepilogate
- Numero di lead riepilogati
- Numero di contatti
- Numero di richieste di servizio del contatto

- Numero di lead contatto
- Numero di nuclei familiari

### Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti analitica della cronologia dei lead

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri dei lead in base a cliente, territorio del cliente, campagna, contatto, data, lead, opportunità, utente proprietario e cliente partner principale. Questa area argomenti contiene tipi di record che fanno riferimento ai parametri che analizzano la qualità dei lead, la conversione dei lead e i fatturati associati ai lead.

#### Tipo di relazione

Semplice

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Territorio account
- Campagna
- Contatto
- Data
- Lead
- Opportunità
- Utente proprietario
- Account partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

#### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri lead
  - Numero di lead archiviati
  - Numero di lead
  - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
  - Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
  - Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
  - Numero di nuove opportunità
  - Numero di lead qualificati
  - Numero di lead rifiutati
  - Numero di successi
  - Media giorni per conversione lead (definizione: il numero di giorni tra la data di creazione del lead e la data di conversione del lead diviso per il numero di lead convertiti in opportunità).

- Media di giorni per completamento lead (definizione: il numero di giorni per il completamento del lead, diviso per il numero di lead).
- Fatturato chiuso per lead
- Fatturato previsto per lead
- Fatturato opportunità per lead
- Fatturato previsto

### Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti analitica della cronologia del team lead

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra i lead e i membri del team. È possibile utilizzarla per elencare tutti i membri del team associati a un lead e tutti i lead in cui un utente è stato aggiunto come membro del team. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui lead non associati ad alcun utente o per eseguire report sugli utenti non collegati a un lead.

#### Tipo di relazione

Molti-a-molti

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Data
- Lead
- Team lead
- Membro team

#### Parametri

- Team lead
  - Parametri personalizzati ottimizzati team lead
  - N. di membri del team lead

### Note d'uso

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Nella cartella Campi personalizzati ottimizzati team lead per la dimensione Team lead sono disponibili i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Casella di controllo
- Data
- Data/ora
- Percentuale
- Telefono
- Elenco di selezione

- Testo (lungo)
- Testo (corto)

Nella cartella Metriche personalizzate ottimizzate team lead sono disponibili come metriche i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Valuta
- Numero intero
- Numero

**Visibilità dati.** Questa area argomenti usa sempre la modalità Visibilità team, indipendentemente dalle impostazioni definite nel profilo utente o nel profilo dell'azienda. Per questo motivo è sempre possibile creare report per tutti i lead in cui si è proprietari o membri del team.

#### **Area argomenti analitica della cronologia delle richieste MDF**

##### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

##### **Scopo aziendale**

I Market Development Fund (MDF) consentono al proprietario del marchio di rendere disponibili fondi di marketing ai partner in modo sistematico, in modo che i partner vendano i prodotti del proprietario del marchio in aree geografiche specifiche o commercializzino il marchio. Mediante le richieste MDF, i partner richiedono l'approvazione preventiva dei finanziamenti per le attività di marketing. Quando il proprietario del marchio approva la richiesta MDF, i partner possono eseguire l'attività, quindi inviare una richiesta MDF per riscattare il denaro speso previa approvazione.

I proprietari del marchio necessitano di parametri e informazioni sulle richieste MDF per ciascun partner e trimestre in modo da poter allineare vendite del canale e marketing. L'area argomenti analitica della cronologia delle richieste MDF fornisce ai proprietari del marchio le informazioni necessarie per controllare i propri budget MDF e assicurarsi che i fondi vengano allocati alle attività con il massimo del ROI.

##### **Tipo di relazione**

Semplice

##### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account partner principale
- Campagna
- Richiesta MDF
- Data
- Utente proprietario
- Autore approvazione

##### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri richieste MDF
  - Parametri personalizzati richieste MDF
  - Parametri richieste MDF per data di invio
    - N. di richieste MDF
    - Importo richiesto

- 
- Importo richiesto medio
  - Importo preapprovato
  - Importo preapprovato medio
  - Totale importo richieste
  - Importo totale medio richieste
  - Totale importo richieste approvato
  - Importo totale medio richieste approvato
  - N. di richieste MDF
  - Importo richiesto
  - Importo richiesto medio
  - Importo preapprovato
  - Importo preapprovato medio
  - Importo richiesto trimestre precedente
  - Importo medio richiesto trimestre precedente
  - Importo preapprovato trimestre precedente
  - Importo medio preapprovato trimestre precedente
  - Totale importo richieste
  - Importo totale medio richieste
  - Totale importo richieste approvato
  - Importo totale medio richieste approvato
  - Importo totale richieste trimestre precedente
  - Importo totale medio richieste trimestre precedente
  - Importo totale richieste approvato trimestre precedente
  - Importo totale medio richieste approvato trimestre precedente
  - N. di richieste MDF con approvazione in sospeso
  - N. di richieste con approvazione in sospeso
  - N. di richieste MDF inviate
  - N. di richieste MDF approvate
  - N. di richieste MDF rifiutate
  - N. di richieste MDF restituite
  - N. di richieste MDF annullate
  - N. di richieste MDF scadute
  - N. di richieste MDF inviate
  - N. di richieste MDF approvate
  - N. di richieste MDF rifiutate
  - % di richieste MDF approvate
  - % di richieste MDF scadute
  - % di richieste MDF rifiutate
  - % di richieste MDF restituite
  - N. di giorni approvazione in sospeso
  - N. giorni per approvazione
  - N. medio di giorni approvazione in sospeso
  - N. medio giorni per approvazione

## Note d'uso

Se l'azienda cambia il nome di visualizzazione per le richieste MDF in un nome personalizzato, il nome personalizzato viene visualizzato nei report.

## **Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità e dei concorrenti**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di analizzare la relazione multi-a-molti tra opportunità e concorrenti clienti. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti opportunità. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione concorrente cliente, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record opportunità. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i concorrenti per un'opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra opportunità e concorrenti clienti, le opportunità che non hanno un'associazione con almeno un concorrente cliente non possono essere incluse nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei concorrenti clienti disponibili per i report sono:

- Contatto principale
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

### **Tipo di relazione**

Multi-a-molti

### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Territorio account
- Campagna
- Data
- Opportunità
- Concorrente opportunità
- Utente proprietario
- Contatto principale
- Contatto relazione
- Territorio

### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
  - Parametri opportunità per data di apertura
    - Numero di opportunità aperte

- Numero di opportunità
  - Numero di contatti con opportunità
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato previsto
  - Fatturato
  - Numero medio di giorni nella fase
  - Numero di successi
  - Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
  - Ciclo medio vendite
  - Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero di opportunità vinte e perse).
  - Tasso di perdita opportunità
- 
- Fatturato
  - Fatturato previsto
  - Fatturato chiuso
  - Numero di opportunità
  - Numero di opportunità aperte
  - Numero di contatti con opportunità
  - Numero di successi
  - Numero medio di giorni nella fase
  - Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
  - Ciclo medio vendite
  - Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero totale di opportunità vinte diviso per il numero totale di opportunità vinte e perse).
  - Tasso di perdita opportunità
  - Fatturato opportunità nell'ultimo trimestre
  - Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre

### Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto principale includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Dimensione Contatto relazione

Le opportunità possono essere collegate a un'opportunità come concorrenti. Tutte le opportunità collegate a un'opportunità come concorrenti sono elencate nella sezione di informazioni correlate Concorrenti opportunità della pagina Dettaglio opportunità. Nella relazione tra due opportunità collegate in questo modo può esservi anche un contatto principale diverso dai contatti principali delle opportunità collegate.

Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per la relazione tra l'opportunità e il concorrente, selezionare le colonne dalla dimensione Contatto relazione. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per l'opportunità, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Opportunità. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per un concorrente, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Concorrente opportunità.

## **Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità e dei partner**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di analizzare la relazione multi-a-molti tra opportunità e clienti partner. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti opportunità. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione cliente partner, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record opportunità. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i partner per un'opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra opportunità e clienti partner, le opportunità che non hanno un'associazione con almeno un cliente partner non possono essere incluse nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti partner disponibili per i report sono:

- Contatto principale
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

### **Tipo di relazione**

Multi-a-molti

### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Territorio account
- Campagna
- Data
- Opportunità
- Partner opportunità
- Utente proprietario
- Contatto principale
- Contatto relazione
- Territorio

### **Parametri**

L'elenco dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
  - Parametri opportunità per data di apertura
    - Numero di opportunità aperte
    - Numero di opportunità
    - Numero di contatti con opportunità
    - Fatturato chiuso



- Fatturato previsto
  - Fatturato
  - Numero medio di giorni nella fase
  - Numero di successi
  - Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
  - Ciclo medio vendite
  - Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero totale di opportunità vinte e perse).
  - Tasso di perdita opportunità
- 
- Fatturato
  - Fatturato previsto
  - Fatturato chiuso
  - Numero di opportunità
  - Numero di opportunità aperte
  - Numero di contatti con opportunità
  - Numero di successi
  - Numero medio di giorni nella fase
  - Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
  - Ciclo medio vendite
  - Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero totale di opportunità vinte e perse).
  - Tasso di perdita opportunità
  - Fatturato opportunità nell'ultimo trimestre
  - Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre

### Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto principale includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Dimensione Contatto relazione

Le opportunità possono essere collegate a un'opportunità come partner. Tutte le opportunità collegate a un'opportunità come partner sono elencate nella sezione di informazioni correlate Partner opportunità della pagina Dettaglio opportunità. Nella relazione tra due opportunità collegate in questo modo può esservi anche un contatto principale diverso dai contatti principali delle opportunità collegate.

Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per la relazione tra l'opportunità e il partner, selezionare le colonne dalla dimensione Contatto relazione. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per l'opportunità, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Opportunità. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per un partner, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Partner opportunità.

### Area argomenti analitica della cronologia dei contatti opportunità

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

In questa area argomenti è possibile eseguire report su tutti i contatti associati a un'opportunità o su un contatto associato a più opportunità. In altre aree argomenti delle opportunità, è possibile eseguire report solo sul contatto primario di un'opportunità.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Opportunità

### Parametri

- Parametri contatto opportunità
  - N. di contatti opportunità

### Note d'uso

Nessuno

### Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare le opportunità in base alle dimensioni cliente, territorio, campagna, contatto, territorio, proprietario e data. Questa area argomenti consiste in due o più tabelle dei dati fact e include i parametri di quota e opportunità. I parametri delle opportunità sono definiti al livello più basso di dettaglio in questa area argomenti. Questa area argomenti consente di analizzare le opportunità in base alle dimensioni cliente, territorio, campagna, contatto, territorio, proprietario e data. Questa area argomenti consiste in due o più tabelle dei dati fact e include i parametri di quota e opportunità. I parametri delle opportunità sono definiti al livello più basso di dettaglio in questa area argomenti. Tuttavia, i parametri di quota sono a un livello di dettaglio maggiore e possono essere analizzati solo in base al seguente gruppo ristretto di dimensioni: Data (Mese), Quota e Proprietario. Tuttavia, i parametri di quota sono a un livello di dettaglio maggiore e possono essere analizzati solo in base al seguente gruppo ristretto di dimensioni: Data (Mese), Quota e Proprietario.

### Tipo di relazione

Multi-fatto

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Territorio account
- Campagna
- Data

**NOTA:** la dimensione Data è basata sulla data di apertura per le metriche di Metriche opportunità per data di apertura e sulla data di chiusura per tutte le altre metriche. In tutti i casi la data viene acquisita dal record Fatturato, perché Fatturato è la tabella di dati fact.

- Opportunità

- Utente proprietario
- Contatto principale
- Account partner principale
- Quota
- Territorio

## Parametri

L'elenco dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
  - Parametri opportunità per data di apertura
    - Numero di opportunità aperte
    - Numero di opportunità
    - Numero di contatti con opportunità
    - Fatturato chiuso
    - Fatturato previsto
    - Fatturato
    - Numero medio di giorni nella fase
    - Numero di successi
    - Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
    - Ciclo medio vendite
    - Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero di opportunità vinte e perse).
    - Tasso di perdita opportunità
- Fatturato
- Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- Numero di opportunità
- Numero di opportunità aperte
- Numero di contatti con opportunità
- Numero di successi
- Numero medio di giorni nella fase
- Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
- Ciclo medio vendite
- Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero di opportunità vinte e perse).
- Tasso di perdita opportunità
- Fatturato opportunità nell'ultimo trimestre
- Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre
- Parametri quota
  - Valore quota

## Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto principale includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

L'area argomenti reporti delle opportunità e l'area argomenti analitica della cronologia delle opportunità forniscono parametri diversi. Prima di selezionare una di queste aree argomenti, controllare le metriche fornite in entrambe per essere sicuri di utilizzare quella che soddisfa in modo ottimale le proprie esigenze.

## Area argomenti analitica della cronologia del fatturato prodotto opportunità

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare il fatturato dei prodotti opportunità in base a cliente, territorio cliente, partner, campagna, opportunità, prodotto opportunità, utente proprietario, prodotto e categoria di prodotti. Poiché ciascun record prodotto-fatturato ricorrente può avere una data di inizio diversa, questa area argomenti è al livello di dettaglio massimo e contiene una riga per ciascun record prodotto-fatturato ricorrente all'interno dell'opportunità. Dato l'elevato livello di dettaglio disponibile, questa area argomenti offre la massima flessibilità per riepilogare in dati a qualsiasi livello delle dimensioni supportate. Questa area argomenti contiene inoltre la dimensione e i parametri relativi alla quota, che consentono di riunire nello stesso report i parametri di quota e fatturato del prodotto opportunità.

### Tipo di relazione

Multi-fatto

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Territorio account
- Campagna
- Data
- Opportunità
- Fatturato prodotto opportunità
- Utente proprietario
- Contatto principale
- Account partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Quota
- Territorio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturati prodotto opportunità
  - Numero di prodotti
  - Numero medio di prodotti
- Parametri quota

- Valore quota

### Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto principale includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti analitica della cronologia del team opportunità

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di creare report sulla relazione tra opportunità e team opportunità. Usarla per eseguire interrogazioni sui membri di team coinvolti in un'opportunità.

#### Tipo di relazione

Molti-a-molti.

#### Dimensioni

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Account
- Data (basata sulla data di chiusura dell'opportunità)
- Opportunità
- Team opportunità
- Utente proprietario

#### Parametri

- Team opportunità
  - Parametri personalizzati ottimizzati team opportunità
  - N. di membri del team opportunità

### Note d'uso

**Visibilità dati.** Se le impostazioni dell'area oggetto cronologia definite nel profilo sono Visibilità responsabile o Visibilità team, questa area oggetto utilizza la modalità Visibilità team, pertanto sarà possibile eseguire un report su tutte le opportunità per le quali l'utente è il proprietario o un membro del team. Se l'impostazione definita nel profilo è Visibilità completa, è possibile generare report in base alle opportunità di proprietà dell'utente o dei relativi subordinati oppure in base ai record in cui l'utente o i suoi subordinati sono stati aggiunti come membri del team.

### Area argomenti analitica della cronologia dei partner

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

#### Scopo aziendale

L'area argomenti analitica della cronologia dei partner consente di analizzare la cronologia dei partner. È possibile analizzare lead, opportunità e fatturato in base a partner e territorio.

#### Tipo di relazione

Semplice

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Partner
- Territorio
- Utente proprietario
- Data

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri partner proprietario
  - Numero di opportunità
    - Numero di partner con opportunità
    - Numero di successi
    - Fatturato chiuso medio
    - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
    - Fatturato chiuso
    - Fatturato chiuso (000)
    - Fatturato chiuso prodotto
    - Fatturato chiuso prodotto (000)
    - Fatturato prodotto (000)
    - Numero di lead
    - Numero di lead archiviati
    - Numero di lead qualificati
    - Numero di lead rifiutati
    - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
    - Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
    - Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
    - Media giorni per conversione lead (definizione: il numero di giorni tra la data di creazione del lead e la data di conversione del lead diviso per il numero di lead convertiti in opportunità).
    - Numero medio di giorni per completamento lead
    - Fatturato potenziale medio
    - Fatturato potenziale
    - Fatturato potenziale (000)
    - Numero di partner con lead
  - Parametri personalizzati partner
  - Numero di partner

### Note d'uso

Nessuno

---

**Area argomenti analitica della cronologia delle consegne PCD (Personalized Content Delivery)****Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

**Scopo aziendale**

Utilizzare le informazioni fornite dalle analisi di questa area argomenti per perfezionare il contenuto e portare il messaggio giusto alla persona giusta, nel momento giusto. È possibile analizzare gli andamenti dettagliati, le prestazioni collaterali e le risposte da parte di diversi segmenti, quindi definire il target dei clienti di conseguenza.

**Tipo di relazione**

Semplice

**Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Attività
- Contatto
- Risposta messaggio
- Piano messaggistica
- Elemento piano messaggistica
- Utente proprietario
- Prodotto
- Categoria prodotto

**Parametri**

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri account
  - Numero di account
- Parametri attività
  - Parametri personalizzati attività
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato medio
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
  - Parametri attività per Data di creazione
    - Numero di attività
    - Numero di appuntamenti (data di creazione)
    - Numero di attività chiuse
    - Numero di attività aperte
    - Numero di task (Data di creazione)
  - Parametri attività per Altre date
    - Numero di appuntamenti (Data di fine)
    - Numero di appuntamenti (Data di inizio)

- Numero di task (Data di scadenza)
- Parametri personalizzati ottimizzati attività
- Numero di account con attività
- Numero di attività
- Numero di appuntamenti pianificati
- Numero di chiamate effettuate
- Numero di chiamate con risposta
- Numero di attività chiuse
- Numero di attività aperte
- Parametri contatto
  - Numero di contatti
- Parametri risposta messaggio
  - Parametri personalizzati risposta messaggio
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato medio
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
  - N. risposte messaggio
  - Numero di sequenza medio
- Parametri elemento piano messaggistica
  - Parametri personalizzati elemento piano messaggistica
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato medio
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
  - N. elementi piano messaggistica
  - Numero di sequenza medio
- Parametri piano messaggistica
  - Parametri personalizzati piano messaggistica
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato medio
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
  - N. piani messaggistica

### Note d'uso

Le dimensioni Account, Attività e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

In questa area argomenti sono disponibili più dimensioni, ma non tutte le combinazioni sono valide. Per le combinazioni non valide viene restituito un errore. Ad esempio, le combinazioni seguenti non sono valide e comportano la visualizzazione di un errore:



| Dimensione | Dimensione | Dimensione              |
|------------|------------|-------------------------|
| Prodotto   | Account    | Piano messaggi          |
| Prodotto   | Account    | Elemento piano messaggi |
| Prodotto   | Account    | Risposta messaggio      |
| Prodotto   | Attività   | Piano messaggi          |
| Prodotto   | Attività   | Elemento piano messaggi |
| Prodotto   | Attività   | Risposta messaggio      |
| Prodotto   | Contatto   | Piano messaggi          |
| Prodotto   | Contatto   | Elemento piano messaggi |
| Prodotto   | Contatto   | Risposta messaggio      |

Se la visibilità è Visibilità team e l'analisi include dimensioni Piano messaggistica, Elemento piano messaggistica o Risposta messaggio, verrà applicata la Visibilità responsabile.

#### Area argomenti analitica della cronologia della pipeline

##### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

##### Scopo aziendale

L'area argomenti della cronologia della pipeline fornisce uno snapshot mensile di tutte le opportunità in Oracle CRM On Demand. Gli snapshot della pipeline vengono eseguiti quotidianamente durante il processo notturno, ma il processo di archiviazione conserva solo lo snapshot della pipeline più recente per ciascun mese e rimuove gli altri. Questi snapshot della pipeline non vengono mai eliminati. Durante il processo ETL (Extract, Transform and Load; estrazione, trasformazione e caricamento) completo dei dati. Se le aziende cambiano tipo di calendario fiscale, gli snapshot cronologici non verranno riallineati con la nuova definizione di calendario fiscale. Per le aziende con un tipo di calendario fiscale personalizzato, gli snapshot cronologici possono essere inseriti nei report solo per le definizioni dell'anno fiscale definite in Oracle CRM On Demand. Vengono eseguiti snapshot di opportunità senza una data di chiusura o di opportunità in cui la data di chiusura rientra nel trimestre corrente o in uno futuro.

##### Tipo di relazione

Semplice

##### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Data
- Opportunità
- Utente proprietario

- Data snapshot pipeline
- Territorio

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri pipeline cronologia
  - Fatturato. Questo parametro indica il fatturato dell'opportunità.
  - Fatturato previsto. Questo parametro indica il fatturato dell'opportunità moltiplicato per la probabilità dell'opportunità.
  - Fatturato chiuso. Questo parametro indica il fatturato dell'opportunità chiusa/vinta. Se lo stato dell'opportunità è Chiusa/Vinta, il fatturato e il fatturato chiuso hanno lo stesso valore.
  - Fatturato (000). Questo parametro indica il fatturato dell'opportunità, espresso in migliaia.
  - Fatturato previsto (000). Questo parametro indica il fatturato dell'opportunità moltiplicato per la probabilità dell'opportunità, espresso in migliaia.
  - Fatturato chiuso (000). Questo parametro indica il fatturato dell'opportunità chiusa/vinta, espresso in migliaia. Se lo stato dell'opportunità è Chiusa/Vinta, il fatturato e il fatturato chiuso hanno lo stesso valore.
  - Fatturato opportunità nell'ultimo trimestre. Questo parametro indica il valore del fatturato relativo all'ultimo trimestre.
  - Fatturato previsto nell'ultimo trimestre. Questo parametro indica il valore del fatturato previsto relativo all'ultimo trimestre.
  - Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre. Questo parametro indica il valore del fatturato chiuso relativo all'ultimo trimestre.
  - Fatturato opportunità nell'ultimo trimestre (000). Questo parametro indica il valore del fatturato relativo all'ultimo trimestre, espresso in migliaia.
  - Fatturato previsto nell'ultimo trimestre (000). Questo parametro indica il valore del fatturato relativo al trimestre precedente, espresso in migliaia.
  - Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre (000). Questo parametro indica il valore del fatturato chiuso relativo all'ultimo trimestre, espresso in migliaia.
- Territorio

## Note d'uso

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## Area argomenti analitica della cronologia del portafoglio

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la cronologia, i contatti e i prodotti del portafoglio. I report sul portafoglio consentono di generare report sui portafogli per le seguenti dimensioni: Contatto, Account, Prodotto, Consulente e Tempo. Questo report consente ai consulenti e ai rispettivi responsabili di rispondere a domande quali quelle riportate di seguito.

- Quali prodotti finanziari possiedono i clienti e qual è il loro profilo demografico?
- Quanto dei beni dei miei clienti è investito e in quali classi di beni e titoli?
- Qual è l'entità dei beni nell'elenco clienti di ciascun consulente?
- Quali sono le classi di beni nell'elenco clienti di ciascun consulente?
- Chi sono i miei principali clienti per dimensioni del portafoglio e fatturato?

Queste informazioni consentono di analizzare i portafogli sia per quanto riguarda i clienti che per quanto riguarda i consulenti.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Data
- Istituzione
- Utente proprietario
- Portafoglio
- Prodotto

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri portafoglio
  - Parametri personalizzati portafoglio
  - Numero di portafogli
  - Totale valore asset
  - Ammontare del prestito
  - Premio
  - Fatturato
  - Valore nominale
  - Limite credito
  - Valore totale medio beni
  - Ammontare medio prestito
  - Premio medio
  - Fatturato medio
  - Valore nominale medio
  - Limite credito medio

### Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Normalmente, la dimensione Portafoglio include asset non finanziari, quali ad esempio i veicoli, a meno che l'amministratore non abbia escluso in modo specifico gli asset non finanziari negli elenchi Portafoglio mediante l'opzione Escludi record veicolo/asset da conti portafoglio nella pagina Profilo azienda.

### Area argomenti analitica della cronologia dei prodotti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri relativi al fatturato in base alle dimensioni prodotto, cliente, utente, opportunità, data e territorio. Il livello di dettaglio di questa area argomenti è leggermente più

elevato di quello dell'area argomenti report Opportunità-Prodotto, poiché consente di analizzare il fatturato delle opportunità dal punto di vista della dimensione prodotto. Questa area argomenti ricolma il divario tra l'area argomenti report Opportunità e l'area argomenti report Opportunità-Prodotto.

### **Tipo di relazione**

Semplice

### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Data
- Opportunità
- Utente proprietario
- Prodotti
- Territorio

### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato prodotto
  - Parametri personalizzati fatturato del prodotto
  - Fatturato
  - Fatturato previsto prodotto
  - Fatturato chiuso prodotto
  - Fatturato prodotto (000)
  - Fatturato previsto prodotto (000)
  - Fatturato chiuso prodotto (000)
  - Prezzo di acquisto
  - Prezzo di acquisto medio
  - Quantità media
  - Quantità totale
  - Fatturato prodotto nell'ultimo trimestre
  - Fatturato chiuso prodotto nell'ultimo trimestre
  - Fatturato prodotto nell'ultimo trimestre (000)
  - Fatturato chiuso prodotto nell'ultimo trimestre (000)

### **Note d'uso**

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Il campo Flag previsione nella dimensione Prodotto di questa area argomenti viene mappato al tipo di record Fatturato opportunità e, se questo campo è selezionato con altri campi Prodotto (ad esempio Nome prodotto), nel report saranno visualizzati solo i record Prodotto associati a un record Fatturato prodotto opportunità.

### **Area argomenti analitica della cronologia dei preventivi**

#### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand. Un amministratore deve eseguire il provisioning dell'oggetto Preventivi.

#### **Scopo aziendale**

Utilizzare questa area argomenti per analizzare i preventivi in base alle dimensioni account, data, opportunità e proprietario.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Data
- Opportunità
- Utente proprietario
- Preventivo

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri personalizzati preventivo
- Numero di preventivi

### Note d'uso

Nessuno.

### Area argomenti analitica della cronologia della fase di vendita

La cronologia fase di vendita include le aree argomenti riportate di seguito.

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

L'area argomenti consente l'analisi delle opportunità in diverse fasi di vendita in base alle dimensioni cliente, opportunità, fase di vendita e data. L'area argomenti della cronologia delle fasi di vendita rappresenta snapshot cronologici delle opportunità basati sugli eventi e disponibili solo dal punto di vista cronologico. Poiché le opportunità attraversano diverse fasi di vendita, questa area argomenti è più densa dell'area argomenti delle opportunità con un numero di record pari al numero di fasi di vendita attraversate.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Account
- Cronologia fase di vendita
- Opportunità

### Parametri

Di seguito l'elenco completo dei parametri per questa area argomenti:

- Parametri fase di vendita
  - N. medio di giorni nella fase
  - N. di giorni in fase di vendita

- Numero di opportunità
- Effetti derivati
- Rapporto effetti derivati

### Note d'uso

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

All'interno della dimensione Opportunità è presente una cartella per Utente proprietario. Sebbene sia posizionata gerarchicamente sotto la dimensione Opportunità, la cartella Utente proprietario definisce la propria dimensione. Ogni dimensione è correlata a una tabella nel database. Quando i dati di un report provengono da più tabelle, le misure nel report vengono utilizzate per fare riferimento alle tabelle.

Per illustrare questo effetto, considerare i seguenti esempi in cui il proprietario di Opportunity\_A è passato da una fase di vendita a un'altra:

Esempio 1: selezionare solo i campi dalla dimensione Opportunità.

Risultato 1: il report contiene tutte le opportunità.

Esempio 2: selezionare solo i campi dalla cartella Utente proprietario.

Risultato 2: il report contiene tutti gli utenti, indipendentemente dal fatto che siano proprietari di record.

Esempio 3: selezionare i campi dalla dimensione Opportunità e dalla cartella Utente proprietario.

Risultato 3: il report mostra più righe per Opportunity\_A: una riga per ciascun proprietario nelle diverse fasi di vendita.

## Area argomenti analitica della cronologia delle richieste di servizio

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Consente inoltre di analizzare le richieste di servizio in base alle dimensioni cliente, contatto, richiesta di servizio, utente, partner e data, nonché di misurare e analizzare importanti parametri delle prestazioni dell'organizzazione delle richieste di servizio clienti, compresi valori quali il tempo per il quale le richieste di servizio sono rimaste aperte e la durata media per chiuderle. L'uso di questi parametri delle prestazioni per le richieste di servizio consente alle aziende di migliorare la soddisfazione del cliente e la produttività dei dipendenti e di ridurre i costi operativi. Questa area argomenti consente di analizzare le richieste di servizio in base alle dimensioni account, contatto, richiesta di servizio, utente, partner, opportunità e data. Consente di misurare e analizzare importanti parametri delle prestazioni dell'organizzazione delle richieste di servizio clienti, compresi quanto tempo le richieste di servizio sono state aperte e la durata media per chiuderle. L'uso di questi parametri delle prestazioni per le richieste di servizio consente alle aziende di migliorare la soddisfazione del cliente e la produttività dei dipendenti e di ridurre i costi operativi.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Asset
- Contatto
- Data

**NOTA:** la dimensione Data è basata sulla data di chiusura per le metriche di Metriche richieste di servizio per data di chiusura e sull'ora di apertura per tutte le altre metriche.

- Rivenditore
- Opportunità
- Utente proprietario
- Account partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Prodotto
- Richiesta di servizio
- Veicolo

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri richieste di servizio
  - Parametri richieste di servizio per data di chiusura
  - Numero di RS annullate (data di chiusura)
    - Numero di RS chiuse (data di chiusura)
    - Media giorni chiusura di RS (data di chiusura)
    - Media minuti chiusura di RS (data di chiusura)
- Parametri personalizzati richieste di servizio
- Numero di RS
- Numero di RS aperte
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS in sospeso
- Numero di RS annullate
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Durata RS aperta media (minuti)
- Media di minuti per chiusura RS

## Note d'uso

I campi personalizzati della dimensione Veicolo sono condivisi tra il tipo di record Veicolo e il tipo di record Bene. Il tipo di record Veicolo dispone di due insiemi di campi personalizzati: un insieme è condiviso con il tipo di record Bene ed è visualizzato nella dimensione Veicolo, mentre un altro insieme è esclusivo del tipo di record Veicolo. I campi personalizzati esclusivi del tipo di record Veicolo non sono disponibili in alcun report. Durante l'aggiunta dei campi personalizzati al tipo di record Veicolo, assicurarsi che tutti i campi che si desidera vengano visualizzati nei report vengano aggiunti ai campi personalizzati Bene-Veicolo condivisi e non ai soli campi personalizzati Veicolo.

Le dimensioni Account, Contatto e Richiesta di servizio includono una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Usare la dimensione Opportunità per analizzare i parametri e gli attributi nella relazione tra opportunità e richiesta di servizio.

## Area argomenti analitica della cronologia del team richiesta di servizio

## Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

## Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra le richieste di servizi e i membri del team. Poiché è possibile associare una richiesta di servizio a vari membri del team in Oracle CRM On Demand, è possibile utilizzarla per elencare tutti i membri del team associati a una richiesta di servizio e tutte le richieste di servizio in cui un utente è stato aggiunto come membro del team. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sulle richieste di servizio non associate ad alcun utente o per eseguire report sugli utenti non collegati a una richiesta di servizio.

## Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Data (basata sull'ora di apertura della richiesta di servizio)
- Richiesta di servizio
- Team di richiesta di servizio
- Membro team

## Parametri

- Team di richiesta di servizio
  - Metriche personalizzate ottimizzate del team richiesta di servizio
  - N. di membri del team richiesta di servizio

## Note d'uso

La dimensione Richiesta di servizio include una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Nella cartella Campi personalizzati ottimizzati team richiesta di servizio per la dimensione Team richiesta di servizio sono disponibili i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Casella di controllo
- Data
- Data/ora
- Percentuale
- Telefono
- Elenco di selezione
- Testo (lungo)
- Testo (corto)

Nella cartella Metriche personalizzate ottimizzate team richiesta di servizio sono disponibili come metriche i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi personalizzati creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Valuta
- Numero intero
- Numero

**Visibilità dati.** Questa area argomenti usa sempre la modalità Visibilità team, indipendentemente dalle impostazioni definite nel profilo utente o nel profilo dell'azienda. Per questo motivo è sempre possibile creare report per tutte le richieste di servizio in cui si è proprietari o membri del team.



---

## Area argomenti analitica della cronologia delle attività condivise

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare le attività condivise in base alle dimensioni cliente, contatto e utente. Poiché queste attività possono essere condivise tra più utenti in Oracle CRM On Demand, l'uso di questa area argomenti consente di eseguire report sulle attività condivise. Questa area argomenti consente di eseguire report sulle attività di proprietà o condivise con almeno un utente.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Attività
- Contatto
- Utente proprietario

### Parametri

- Parametri attività
  - Parametri personalizzati attività
  - Parametri attività per Data di creazione
    - Numero di attività
    - Numero di appuntamenti (data di creazione)
    - Numero di attività chiuse
    - Numero di attività aperte
    - Numero di task (Data di creazione)
  - Parametri attività per Altre date
    - Numero di appuntamenti (Data di fine)
    - Numero di appuntamenti (Data di inizio)
    - Numero di task (Data di scadenza)
  - Parametri personalizzati ottimizzati attività
- Numero di account con attività
- Numero di attività
- Numero di appuntamenti pianificati
- Numero di chiamate effettuate
- Numero di chiamate con risposta
- Numero di attività chiuse
- Numero di attività aperte

### Note d'uso

Le dimensioni Account, Attività e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

La visibilità dei dati nel record di attività non viene controllata mediante l'associazione del registro con tale record in quest'area argomenti. Il record di attività deve appartenere o essere condiviso con l'utente per poter visualizzare i record di attività in quest'area argomenti.

## **Area argomenti analitica della cronologia degli indirizzi condivisi**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Questa area analitica consente di eseguire report sugli indirizzi condivisi, sulle relative associazioni con account, contatti e sui relativi parametri correlati. Questa area argomenti consente di eseguire report sugli account e sui contatti collegati allo stesso indirizzo o che condividono lo stesso indirizzo.

### **Tipo di relazione**

Molti-a-molti

### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Contatto
- Indirizzo condiviso

### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Campi elenco di selezione indirizzo condiviso
  - Elenco di selezione indicizzato 1
  - Elenco di selezione indicizzato 2
  - Elenco di selezione indicizzato 3
  - Elenco di selezione indicizzato 4
  - Elenco di selezione indicizzato 5
  - Stato convalidato
- Indirizzo di spedizione (esteso)
  - Indirizzo 1
  - Indirizzo 2
  - Indirizzo 3
  - Città
  - Paese
  - Casella postale/Codice smistamento
  - Provincia
  - Stato
  - CAP/Codice postale
- Numero di account
- Numero di account e contatti
- Numero di contatti

### **Note d'uso**

Nessuno

---

## Area argomenti analitica della cronologia delle soluzioni

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

In questa area argomenti è possibile analizzare le soluzioni per prodotto, categoria prodotto, richiesta di servizio, dimensioni date di scadenza, nonché la relazione tra le soluzioni e le richieste di servizio associate. È inoltre possibile analizzare una soluzione importante e i parametri delle richieste di servizio correlati che consentono all'azienda di valutare lo stato e l'efficacia delle soluzioni.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Data di scadenza
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Richiesta di servizio
- Soluzione

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri personalizzati soluzione
  - Valuta indicizzata media 0
  - Numero indicizzato medio 0
  - Valuta indicizzata 0
  - Numero indicizzato 0
- Numero di soluzioni
- Numero di soluzioni approvate
- Numero di soluzioni pubblicate
- Numero di soluzioni obsolete
- Numero di RS
- Numero di RS aperte
- Numero di RS chiuse

### Note d'uso

La dimensione Richiesta di servizio include una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## Area argomenti analitica della cronologia dei prodotti a prezzi speciali

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Scopo aziendale

Le richieste di prezzi speciali consentono ai partner e ai proprietari di marca di eseguire un insieme di processi aziendali mediante i quali un partner chiede al proprietario della marca un prezzo inferiore per un prodotto. I

motivi di tale richiesta sono vari; dalla necessità di far fronte alla concorrenza all'andamento generale al ribasso dei prezzi.

Questa area argomenti consente di eseguire analisi cronologiche e report sulle richieste di prezzi speciali e i prodotti a prezzi speciali per valutare le prestazioni dei partner. È possibile usare i parametri e le informazioni, ad esempio le riduzioni di prezzo autorizzate per ogni prodotto, partner e trimestre, per valutare l'efficacia dello sconto e le prestazioni dei prodotti in un determinato canale.

### **Tipo di relazione**

Semplice

### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Data (basata sulla data di inizio della richiesta di prezzi speciali)
- Registrazione operazione
- Cliente finale
- Autore ultima approvazione
- Opportunità
- Utente proprietario
- Account partner principale
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Richiesta prezzi speciali

### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri prodotti a prezzi speciali
  - Parametri prodotti a prezzi speciali per data di autorizzazione
    - Numero di richieste prezzi speciali (data di autorizzazione)
    - Importo autorizzato (data di autorizzazione)
    - Importo autorizzato (data di autorizzazione) (000)
    - Importo richiesto (data di autorizzazione)
    - Importo richiesto (data di autorizzazione) (000)
    - Importo medio autorizzato (data di autorizzazione)
    - Importo medio richiesto (data di autorizzazione)
    - Quantità media (data di autorizzazione)
    - Quantità (data di autorizzazione)
  - Parametri prodotti a prezzi speciali per data di invio
    - Numero di richieste prezzi speciali (data di invio)
    - Importo autorizzato (data di invio)
    - Importo autorizzato (data di invio) (000)
    - Importo richiesto (data di invio)
    - Importo richiesto (data di invio) (000)

- Importo medio autorizzato (data di invio)
- Importo medio richiesto (data di invio)
- Quantità media (data di invio)
- Quantità (data di invio)
- Numero di richieste prezzi speciali
- Importo autorizzato
- Importo autorizzato (000)
- Importo richiesto
- Importo richiesto (000)
- Importo medio autorizzato
- Importo medio richiesto
- Costo medio autorizzato
- Percentuale media di sconto autorizzata
- Prezzo medio di vendita suggerito
- Costo medio di acquisto
- Quantità media
- Costo medio richiesto
- Percentuale media di sconto richiesta
- Prezzo rivendita medio richiesto
- Prezzo rivendita medio suggerito
- Quantità
- Importo autorizzato trimestre precedente
- Importo autorizzato trimestre precedente (000)
- Importo richiesto trimestre precedente
- Importo richiesto trimestre precedente (000)
- Quantità trimestre precedente

### Note d'uso

Nessuno

### Area argomenti analitica della cronologia delle analisi di registrazione utilizzo

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand. Per accedervi è necessario disporre del privilegio Registrazione utilizzo. Questo privilegio viene concesso al ruolo di utente amministratore per impostazione predefinita.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente agli utenti che usufruiscono del privilegio Registrazione utilizzo di analizzare le modalità d'uso di Oracle CRM On Demand all'interno dell'azienda. Le aziende possono analizzare l'utilizzo delle seguenti aree in Oracle CRM On Demand:

- Utilizzo applicazione
- Adozione utente
- Impostazione e configurazione

#### Tipo di relazione

Semplice

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Oggetto di analitica
- Contenuto
- Data
- Tipo di oggetto
- Utente
- Cronologia accessi utente

## Parametri

Di seguito viene fornito l'elenco completo dei parametri di questa area argomenti e dei campi per i quali vengono memorizzati.

La tabella riportata di seguito mostra i parametri degli oggetti di analitica.

| Parametro         | Descrizione                        |
|-------------------|------------------------------------|
| Numero di oggetti | Numero degli oggetti di analitica. |

La tabella riportata di seguito mostra i parametri delle prestazioni Analytics. Questi parametri rappresentano le prestazioni delle query. Nella tabella *Sì* indica che il parametro è disponibile per il campo.

| Parametro                         | Utente | Data (settimana) | Contenuto | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|--------|------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero di richieste               | Sì     | Sì               | Sì        | Numero di richieste per nomi di report e dashboard per settimana. Se un report è disponibile anche su un dashboard, il numero di richieste per il report riflette solo le richieste in cui è stato eseguito come report. Poiché un dashboard spesso contiene più report, il numero di richieste eseguite all'interno di un dashboard non è incluso nel conteggio relativo ai report. |
| Numero di operazioni non riuscite | Sì     | Sì               | Sì        | Numero di richieste non riuscite per nomi di report e dashboard per settimana.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tempo di risposta medio (s)       | Sì     | Sì               | Sì        | Tempo di risposta medio, in secondi, per le richieste.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

La tabella seguente mostra i parametri Utilizzo applicazione in Oracle CRM On Demand. Questi parametri rappresentano l'uso dei vari tipi di oggetto dell'applicazione, tra i quali il numero di record creati, aggiornati ed eliminati. Nella tabella *Sì* indica che il parametro è disponibile per il campo.

| Parametro | Utente | Data (mese) | Tipo di oggetto | Descrizione |
|-----------|--------|-------------|-----------------|-------------|
|-----------|--------|-------------|-----------------|-------------|

|                             |    |    |    |                                                        |
|-----------------------------|----|----|----|--------------------------------------------------------|
| Numero di record creati     | Sì | Sì | Sì | Numero di record creati per oggetto, utente e mese     |
| Numero di record aggiornati | Sì | Sì | Sì | Numero di record aggiornati per oggetto, utente e mese |
| Numero di record eliminati  | Sì | Sì | Sì | Numero di record eliminati per oggetto, utente e mese  |

La tabella seguente mostra i parametri delle prestazioni vista di pagina in Oracle CRM On Demand. Nella tabella *Sì* indica che il parametro è disponibile per il campo.

| Parametro                    | Utente | Data (settimana) | Contenuto | Descrizione                                                        |
|------------------------------|--------|------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------|
| Numero di richieste          | Sì     | Sì               | Sì        | Numero di richieste per pagina per settimana                       |
| Tempo di risposta medio (ms) | Sì     | Sì               | Sì        | Tempo di risposta medio, in millisecondi, per le viste di pagina   |
| Tempo di risposta max (ms)   | Sì     | Sì               | Sì        | Tempo di risposta massimo, in millisecondi, per le viste di pagina |
| Tempo di risposta min (ms)   | Sì     | Sì               | Sì        | Tempo di risposta minimo, in millisecondi, per le viste di pagina  |

**NOTA:** i valori Tempo di risposta max e Tempo di risposta min sono disponibili solo per i record delle viste di pagina caricati dal momento in cui questa funzione è diventata disponibile. I record delle viste di pagina nella Release 25 e precedenti di Oracle CRM On Demand contengono valori NULL poiché questi dati non venivano registrati in queste release.

La tabella riportata di seguito mostra i parametri Impostazione e configurazione. Questi parametri costituiscono uno snapshot dell'impostazione e della configurazione più recenti di Oracle CRM On Demand al momento di un aggiornamento incrementale dei dati di registrazione utilizzo. I parametri di impostazione e configurazione sono univoci poiché non vengono acquisiti in alcun livello di dimensione.

| Parametro                        | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero di amministratori         | Numero degli amministratori a cui è stato concesso uno qualsiasi dei privilegi seguenti: Gestisci azienda, Gestisci azienda - Definisci valute, Gestisci azienda - Reimposta tutte le password, Gestisci temi, Gestisci contenuto, Gestisci contenuto - Gestisci allegati e immagini nella pagina dei dettagli, Gestisci registri, Gestisci territori, Gestisci utenti, Gestisci ruoli e accesso, Gestisci utenti e accesso - Gestisci utenti delegati |
| Numero di regole di assegnazione | Numero delle regole di assegnazione definite in Oracle CRM On Demand                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                  |                                                                         |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Numero di registri               | Numero dei registri definiti in Oracle CRM On Demand                    |
| Numero di valute                 | Numero delle valute attivate in Oracle CRM On Demand                    |
| Numero di campi personalizzati   | Numero dei campi personalizzati usati in Oracle CRM On Demand           |
| Numero di oggetti personalizzati | Numero degli oggetti personalizzati distribuiti in Oracle CRM On Demand |
| Numero di schede personalizzate  | Numero delle schede Web personalizzate usate in Oracle CRM On Demand    |
| Numero di gruppi                 | Numero dei gruppi impostati in Oracle CRM On Demand                     |
| Numero di lingue                 | Numero delle lingue abilitate in Oracle CRM On Demand                   |
| Numero di prodotti               | Numero dei prodotti definiti in Oracle CRM On Demand                    |
| Numero di processi di vendita    | Numero dei processi di vendita definiti in Oracle CRM On Demand         |
| Numero di territori              | Numero dei territori impostati in Oracle CRM On Demand                  |
| Numero di applet Web             | Numero delle applet Web usate in Oracle CRM On Demand                   |
| Numero di collegamenti Web       | Numero dei collegamenti Web usati in Oracle CRM On Demand               |
| Numero di workflow               | Numero dei workflow impostati in Oracle CRM On Demand                   |

La tabella riportata di seguito mostra i parametri adozione utente (mensili). Questi parametri consentono alle aziende di monitorare e analizzare l'adozione degli utenti dell'applicazione Oracle CRM On Demand. Nella tabella *Sì* indica che il parametro è disponibile per il campo.

**NOTA:** tutti i record Sessione privi di valore nel campo Ora di disconnessione vengono esclusi dal calcolo delle metriche N. di secondi per il login e Numero medio di secondi per il login, sia per le metriche mensili che settimanali, perché la durata di tale sessione non può essere calcolata.

| Parametro                          | Utente | Data (mese) | Descrizione                                                    |
|------------------------------------|--------|-------------|----------------------------------------------------------------|
| Numero di utenti attivi            | No     | Sì          | Numero degli utenti attivi esistenti nell'applicazione al mese |
| Numero di giorni dall'ultimo login | Sì     | No          | Numero di giorni dall'ultimo login eseguito dall'utente        |
| Numero di utenti delegati          | No     | Sì          | Numero degli utenti delegati esistenti al mese                 |



|                                  |    |    |                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero di licenze                | No | No | Numero delle licenze definite nel profilo dell'azienda                                                                                                                                                                                |
| N. di secondi per il login       | Sì | Sì | Numero di secondi durante i quali l'utente è rimasto collegato durante il mese specificato                                                                                                                                            |
| Numero di login totali           | Sì | Sì | Numero di volte in cui l'utente si è collegato durante il mese specificato. Se un utente esegue il login tre volte nello stesso giorno, il valore viene contato come 3 login e aggiunto al valore del mese corrente.                  |
| Numero di login univoci          | Sì | Sì | Numero di volte univoche in cui l'utente si è collegato durante il mese specificato. Se un utente esegue il login tre volte nello stesso giorno, il valore viene contato come 1 login univoco e aggiunto al valore del mese corrente. |
| Numero di login non riusciti     | Sì | Sì | Numero dei login non riusciti per utente per mese                                                                                                                                                                                     |
| Percentuale collegamenti         | No | Sì | Numero degli utenti collegati nel mese specificato diviso per il numero di utenti attivi.                                                                                                                                             |
| Frequenza mensile media di login | No | Sì | Il numero di login univoci per un mese specificato diviso per il numero di utenti collegati per il mese.                                                                                                                              |

|                                      |    |    |                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero medio di secondi per il login | Sì | Sì | Numero di secondi durante i quali un utente è rimasto collegato nel mese specificato diviso per il numero di login eseguiti dall'utente nello stesso mese. |
|--------------------------------------|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

La tabella riportata di seguito mostra i parametri adozione utente (settimanali). Questi parametri consentono alle aziende di monitorare e analizzare l'adozione degli utenti dell'applicazione Oracle CRM On Demand. Nella tabella *Sì* indica che il parametro è disponibile per il campo.

| Parametro                  | Utente | Data (settimana) | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|--------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero di utenti attivi    | No     | Sì               | Numero degli utenti attivi esistenti nell'applicazione alla settimana                                                                                                                                                                             |
| Numero di utenti delegati  | No     | Sì               | Numero degli utenti delegati esistenti alla settimana                                                                                                                                                                                             |
| N. di secondi per il login | Sì     | Sì               | Numero di secondi durante i quali l'utente è rimasto collegato durante la settimana specificata                                                                                                                                                   |
| Numero di login totali     | Sì     | Sì               | Numero di volte in cui l'utente si è collegato durante la settimana specificata. Se un utente esegue il login tre volte nello stesso giorno, il valore viene contato come 3 login e aggiunto al valore della settimana corrente.                  |
| Numero di login univoci    | Sì     | Sì               | Numero di volte univoche in cui l'utente si è collegato durante la settimana specificata. Se un utente esegue il login tre volte nello stesso giorno, il valore viene contato come 1 login univoco e aggiunto al valore della settimana corrente. |

|                                      |    |    |                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero di login non riusciti         | Sì | Sì | Numero dei login non riusciti per utente alla settimana.                                                                                                               |
| Percentuale collegamenti             | No | Sì | Il numero degli utenti collegati nella settimana presa in esame diviso per il numero di utenti attivi.                                                                 |
| Numero medio di secondi per il login | Sì | Sì | Numero di secondi durante i quali un utente è rimasto collegato nella settimana specificata diviso per il numero di login eseguiti dall'utente nella stessa settimana. |
| Frequenza settimanale media di login | No | Sì | Il numero di login univoci per una settimana specificata diviso per il numero di utenti collegati per tale settimana.                                                  |

### Note d'uso

Questo argomento fornisce le note d'uso.

### Informazioni sui dati di registrazione utilizzo

I dati di registrazione utilizzo presenti nel data warehouse vengono aggiornati ogni settimana con le informazioni contenute nei dati dell'applicazione Oracle CRM On Demand. L'aggiornamento dei dati di registrazione utilizzo viene eseguito durante i fine settimana ed è indipendente rispetto all'aggiornamento incrementale notturno del resto dei dati.

I parametri di registrazione utilizzo vengono ricalcolati solo per il mese corrente e i dati del mese precedente vengono ricalcolati solo se la settimana supera la fine del mese. Ad esempio, quando l'aggiornamento incrementale per la registrazione utilizzo viene eseguito venerdì 28 maggio 2010, i parametri di registrazione utilizzo vengono ricalcolati per l'intero mese di maggio a partire dal 1° maggio 2010. Quando l'aggiornamento incrementale viene eseguito venerdì 4 giugno 2010, i parametri della registrazione utilizzo vengono ricalcolati sia per il mese di maggio che per il mese di giugno, poiché la settimana è divisa tra i due mesi.

I parametri di registrazione utilizzo vengono riepilogati per mesi calendario. Sebbene sia possibile analizzarli in base ai calendari fiscali di un'azienda, i parametri non sono allineati al calendario fiscale per le aziende con calendari non standard. La definizione del calendario fiscale potrebbe contenere incongruenze, soprattutto se si usa un calendario di tipo 4-4-5 o 5-4-4 oppure un calendario personalizzato in cui due mesi iniziano in un periodo fiscale o nessun mese inizia in un periodo fiscale. In situazioni di questo genere, i parametri di registrazione utilizzo potrebbero subire incrementi oppure risultare mancanti per un determinato periodo fiscale.

La maggior parte dei dati di registrazione utilizzo viene acquisita a livello di settimana. Alcuni parametri di adozione utente non vengono acquisiti a livello di settimana. Tutti i parametri di configurazione e impostazione non vengono acquisiti a livello di settimana. Poiché vengono acquisiti a livello di settimana, i dati di registrazione utilizzo possono essere aggregati per mese, trimestre e anno. Un'esecuzione a livelli inferiori del livello della settimana potrebbe tuttavia non produrre risultati.

### Informazioni sulla cronologia dei login utente

I dati della cronologia di login utente con una data superiore ai 90 giorni vengono eliminati in modo continuativo dall'applicazione Oracle CRM On Demand. Pertanto, la funzione Registrazione utilizzo può supportare circa 90 giorni di parametri di adozione utente in corrispondenza del primo aggiornamento dell'applicazione Oracle CRM On Demand a questa release. Tuttavia, i dati della cronologia di adozione utente vengono conservati nel data warehouse per supportare l'analisi della cronologia delle tendenze dei parametri di adozione utente in Oracle CRM On Demand Analytics. Questi dati vengono conservati fino al successivo aggiornamento completo anche dopo l'eliminazione dei dati da Oracle CRM On Demand.

### **Parametri di registrazione utilizzo**

I parametri di registrazione utilizzo vengono raccolti per settimana di calendario. Se si usa un calendario non standard, ad esempio di tipo 5-4-4 o 4-4-5, oppure un calendario fiscale personalizzato, è possibile che un mese o un trimestre fiscale sia costituito da un numero maggiore o minore di settimane rispetto ad altri mesi o trimestri fiscali. I parametri possono pertanto subire leggeri incrementi o decrementi per un determinato mese o trimestre. Questo funzionamento è normale se i parametri dell'azienda non sono completamente allineati con le relative definizioni di calendario fiscale quando l'analisi viene eseguita per i mesi e i trimestri di calendario fiscali.

### **Dimensione Oggetto di analitica**

È possibile combinare i campi della dimensione Oggetto di analitica solo con i campi della dimensione Utente e solo con i parametri Oggetto di analitica. Non è possibile combinare i campi della dimensione Oggetto di analitica con i campi di qualsiasi altra dimensione diversa dalla dimensione Utente o con parametri diversi dai parametri Oggetto di analitica.

Per creare report sulle informazioni utente relative all'utente che ha creato un oggetto, aggiungere i campi dall'oggetto di analitica e i campi dalla dimensione Utente o dalla dimensione Creazione di sotto la dimensione Oggetto di analitica. Per creare report sulle informazioni utente relative all'utente autore dell'ultima modifica di un oggetto, aggiungere i campi dall'oggetto di analitica e i campi dalla dimensione Ultima modifica effettuata da sotto la dimensione Oggetto di analitica.

L'aggiornamento settimanale dei dati di registrazione utilizzo sovrascrive i dati esistenti per gli oggetti di analitica. Se si desidera eseguire il confronto dei dati di settimana in settimana, è necessario esportare i dati ogni settimana.

I dati di registrazione utilizzo vengono raccolti per i tipi di oggetto di analitica seguenti: Azione, Analisi, Condizione, Filtro, Dashboard, Pagina dashboard e Prompt dashboard.

Quando si estraggono e analizzano i dati per gli oggetti di analitica, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- I dati vengono raccolti per gli oggetti di analitica solo in Cartelle condivise. I dati non vengono raccolti per gli oggetti di analitica memorizzati nelle cartelle personali.
- I dati relativi agli oggetti eliminati non vengono raccolti. Se un oggetto viene eliminato dal catalogo nella settimana precedente l'aggiornamento dei dati, i dati non includeranno alcuna informazione sull'oggetto eliminato.
- Se un oggetto viene modificato più volte nella settimana precedente l'aggiornamento dei dati, saranno disponibili solo i dettagli della modifica più recente.
- Se un oggetto viene creato nella settimana precedente l'aggiornamento dei dati e successivamente eliminato nello stesso periodo, l'oggetto non verrà incluso nei dati per il periodo.
- Se un oggetto viene creato in una settimana specifica ed eliminato nella settimana successiva e nel corso della stessa settimana viene creato un nuovo oggetto di analitica con lo stesso nome, un oggetto con quel nome verrà visualizzato nei dati come nuovo oggetto creato per due settimane consecutive.

### **Parametri degli oggetti di analitica**

È possibile combinare i parametri degli oggetti di analitica solo con i campi delle dimensioni Oggetto di analitica e Utente. Non è possibile combinare i parametri degli oggetti di analitica con qualsiasi altro parametro o campo di qualsiasi altra dimensione diversa dalla dimensione Utente o Oggetto di analitica.

## Dimensione Contenuto

La dimensione Contenuto è comune ai parametri delle prestazioni Analytics e ai parametri delle prestazioni vista di pagina.

Per creare report sui parametri delle prestazioni Analytics, usare il campo Categoria contenuto per filtrare la condizione seguente:

`Categoria contenuto = Analitica v3`

Per creare report sui parametri delle prestazioni vista di pagina, usare il campo Categoria contenuto per filtrare la condizione seguente:

`Categoria contenuto = Vista pagina`

Quando si esegue l'analisi dei parametri delle prestazioni di vista di pagina, sono disponibili solo i campi Categoria contenuto o Nome contenuto della dimensione Contenuto. Per Prestazioni vista di pagina il valore di Nome contenuto rappresenta il titolo della schermata. Per Prestazioni Analytics il valore di Nome contenuto rappresenta il nome del report o del dashboard.

Per visualizzare il percorso delle analisi e dei dashboard nell'analisi di registrazione utilizzo, usare il campo Dettagli contenuto all'interno della dimensione Contenuto. I dettagli contenuto vengono visualizzati solo per il contenuto con Categoria contenuto impostata su Analitica V3.

Di seguito viene descritto il formato dei percorsi per le analisi e i dashboard.

- Percorso della cartella personale di un utente:

`/users/UserRowID`

dove *UserRowID* rappresenta l'ID riga dell'utente proprietario della cartella. Ad esempio:

`/users/1QA4-HQOAD`

- Percorso della cartella condivisa a livello societario:

`/shared/CompanyNumber_Shared_Folder`

dove *CompanyNumber* rappresenta il numero dell'istanza di Oracle CRM On Demand dell'azienda. Ad esempio:

`/shared/9999_Shared_Folder`

- Percorso della cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita:

`/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder`

dove *CompanyNumber* rappresenta il numero dell'istanza di Oracle CRM On Demand dell'azienda. Ad esempio:

`/shared/Company_9999_Shared_Folder`

**NOTA:** nelle release anteriori alla Release 38, i dati relativi all'utilizzo dei dashboard personalizzati memorizzati nelle cartelle sotto la cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita non venivano registrati.

- Il percorso di un'analisi incorporata in una home page di tipo record nell'applicazione contiene il suffisso `/_Emb`. Alcune analisi eseguite dai dashboard precostruiti sotto la cartella Analisi precostituite hanno il suffisso `/_DB`. Le sottocartelle che corrispondono ai suffissi `/_Emb` e `/_DB` e le analisi che vi sono contenute non sono visibili nel catalogo.

Esempio di percorso di un'analisi incorporata per impostazione predefinita in una home page di tipo record nell'applicazione standard:

`/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_Emb`

Esempio di percorso di un'analisi eseguita da un dashboard precostruito:

`/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_DB`

A partire dalla Release 38 il campo Dettagli contenuto viene popolato come riportato di seguito.

- Per i dashboard personalizzati memorizzati nelle cartelle in Cartelle personali o in Cartelle condivise, il campo Dettagli contenuto viene popolato con il percorso del dashboard presente nel catalogo.

Ad esempio, se un dashboard è memorizzato in una cartella personalizzata denominata Dashboard personalizzati sotto Cartelle personali per un utente con ID 1QA4-HQOAD, il campo Dettagli contenuto contiene i dati seguenti:

`/users/1QA4-HQOAD/Dashboard personalizzati`

Il percorso comprende ogni livello della cartella personalizzata.

Ad esempio, se un dashboard è memorizzato in una cartella personalizzata denominata Dashboard account personalizzati sotto Cartella condivisa a livello societario per un'azienda con numero di istanza 9999, il campo Dettagli contenuto contiene i dati seguenti:

`/shared/9999_Shared_Folder/Dashboard account personalizzati`

**NOTA:** nelle release anteriori alla Release 38, i dati relativi all'utilizzo dei dashboard personalizzati memorizzati nelle cartelle sotto Cartelle personali non venivano registrati. I dati di utilizzo dei dashboard personalizzati nelle cartelle sotto Cartelle condivise venivano registrati, ma il campo Dettagli contenuto non veniva popolato.

- Per le analisi eseguite da un dashboard, il campo Dettagli contenuto viene popolato con il percorso del dashboard, che include il nome del dashboard. Il campo Nome contenuto viene popolato con il nome dell'analisi incorporata.

**NOTA:** nelle release anteriori alla Release 38, il campo Dettagli contenuto non veniva popolato per le analisi incorporate in un dashboard.

- Per Il mio dashboard, ovvero il dashboard personale di ogni utente, il campo Dettagli contenuto viene popolato con il percorso seguente:

`/users/UserROWID/_portal`

Ad esempio:

`/users/1QA4-HQOAD/_portal`

**NOTA:** nelle release anteriori alla Release 38, i dati relativi all'utilizzo di Il mio dashboard non venivano registrati.

- Per i dashboard memorizzati nella cartella Dashboard generata dal sistema sotto Cartella condivisa a livello societario, il campo Dettagli contenuto viene popolato con il percorso seguente:

`/shared/CompanyNumber_Shared_Folder/_portal`

Ad esempio:

`/shared/9999_Shared_Folder/_portal`

- Per i dashboard memorizzati nella cartella Dashboard generata dal sistema sotto Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il campo Dettagli contenuto viene popolato con il percorso seguente:

`/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder/_portal`

Ad esempio:

`/shared/Company_9999_Shared_Folder/_portal`

**NOTA:** a partire dalla Release 38, il suffisso per il percorso delle cartelle Dashboard generate dal sistema è `/_portal`. Nelle release precedenti di Oracle CRM On Demand il suffisso era `/Dashboards`.

## Parametri delle prestazioni Analytics

Non è possibile combinare i parametri delle prestazioni Analytics con altri parametri. Non è possibile combinare i parametri delle prestazioni di vista di pagina con altri parametri. Questi due parametri correlati alle prestazioni vengono memorizzati utilizzando livelli di dettaglio differenti tra loro e dagli altri parametri. I parametri delle prestazioni Analytics vengono acquisiti a livello di contenuto, utente e settimana. Questi parametri vengono raccolti a ogni esecuzione di ciascun report da parte degli utenti e vengono riepilogati a livello di settimana. Il tempo di risposta medio viene misurato in secondi.

I parametri delle prestazioni vista di pagina vengono invece acquisiti a livello di pagina e di settimana. Vengono raccolti a ogni apertura di ciascuna pagina e riepilogati a livello di settimana. Il tempo di risposta medio viene misurato in millisecondi.

I parametri delle prestazioni di analisi possono essere indicati per singolo utente. Le prestazioni della vista di pagina vengono acquisite solo a livello di azienda. La maggior parte delle viste di pagina ha un titolo ma i parametri delle prestazioni di utilizzo per le viste di pagina senza titolo vengono indicati come *Altri*. I parametri delle prestazioni di analisi vengono inclusi per i dashboard condivisi e personali, mentre non vengono inclusi per le query dinamiche. I parametri visualizzati sia per i nomi dei contenuti di analisi che per quelli delle viste di pagina si basano sulla lingua predefinita dell'azienda e sulle convenzioni di denominazione degli oggetti standard. Non supportano la lingua o la convenzione di denominazione degli oggetti dell'utente.

## Restrizioni di Cronologia accessi utente

La dimensione di Cronologia accessi utente specifica l'origine da cui l'utente ha effettuato l'accesso, quale Interattivo, Web Services, Portatile e così via. La dimensione presenta le restrizioni riportate di seguito.

- Gli unici parametri utilizzabili con Cronologia accessi utente sono i Parametri adozione utente riportati di seguito.
  - Numero (N.) di login totali
  - Numero (N.) di login non riusciti
- Solo il mese di dati corrente viene aggiornato tramite un aggiornamento incrementale.
- I dati della cronologia per le colonne Tipo di accesso non vengono aggiornati tramite un aggiornamento incrementale.

**NOTA:** i valori di Tipo di accesso sono disponibili solo per i record Accesso utente caricati dal momento in cui questa funzione è diventata disponibile. I record di Cronologia accessi utente caricati nella Release 29 e precedenti di Oracle CRM On Demand contengono valori NULL poiché questi dati non venivano registrati in queste release.

## Parametri adozione utente settimanali e mensili

I dati settimanali non confluiscono nei dati mensili. I dati mensili vengono calcolati separatamente in base al numero dei giorni del mese.

## Area argomenti report in tempo reale dei contatti dell'account

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

L'area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra clienti e contatti. È possibile utilizzarla per eseguire report su tutti i contatti associati a un cliente o un contatto condiviso tra più clienti. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui clienti non associati ad alcun contatto o su contatti non collegati a un cliente.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Contatto

## Parametri

- Parametri contatto account
  - N. di contatti account

## Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## Area argomenti report in tempo reale dei fatturati dell'account

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

L'area argomenti Analytics Fatturato cliente consente di tenere traccia dei fatturati cliente per prodotto, categoria, territorio e utente.

### Tipo di relazione

Multi-fatto

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Fatturato account
- Territorio account
- Campagna
- Utente proprietario
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Quota

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato account:
  - Parametri personalizzati fatturato cliente
  - Numero di prodotti
  - Numero medio di prodotti
- Parametri quota:
  - Valore quota

## Note d'uso

Per ulteriori informazioni sulle capacità di fatturato account, vedere [Area argomenti report in tempo reale delle previsioni \(a pagina 993\)](#). Nell'area argomenti Previsione è possibile combinare i fatturati previsto, di quota e



cliente in un unico report con interrogazioni. Le dimensioni e i parametri della cartella Quota possono essere combinati solo con le dimensioni e i parametri della cartella Utente proprietario.

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## **Area argomenti report in tempo reale del team account**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra i clienti e gli utenti del team. Poiché è possibile associare un account a vari membri di team in Oracle CRM On Demand, è possibile utilizzare questa area argomenti per creare un elenco di tutti i membri del team associati a un account o di tutti gli account per i quali un utente viene aggiunto come membro del team. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sugli clienti non associati con un utente o su utenti non collegati a un cliente.

### **Tipo di relazione**

Molti-a-molti

### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Team account
- Data
- Membro team

### **Parametri**

- Team account
  - Parametri personalizzati ottimizzati team account
  - N. di membri del team account

### **Note d'uso**

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Nella cartella Campi personalizzati ottimizzati team account per la dimensione Team account sono disponibili i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Casella di controllo
- Data
- Data/ora
- Percentuale
- Telefono
- Elenco di selezione
- Testo (lungo)
- Testo (corto)

Nella cartella Metriche personalizzate ottimizzate team account sono disponibili come metriche i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Valuta

- Numero intero
- Numero

**Visibilità dati.** Questa area argomenti usa sempre la modalità Visibilità team, indipendentemente dalle impostazioni definite nel profilo utente o nel profilo dell'azienda. Per questo motivo è sempre possibile creare report per tutti gli account in cui si è proprietari o membri del team.

### **Area argomenti report in tempo reale degli account**

#### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti offre una vista di riepilogo dei parametri operativi più importanti per i clienti di un'azienda. Il tipo di record cliente è il tipo di record che si desidera analizzare. È possibile utilizzare questa area argomenti per rispondere a domande basilari circa le prestazioni del cliente. Quali aziende hanno il numero maggiore di opportunità? Questa area argomenti consente di raggruppare e riepilogare tali parametri a qualsiasi livello in base alle dimensioni cliente, territorio del cliente e data. Per un'analisi più approfondita riguardante altre aree aziendali è necessario l'uso di altre aree argomenti.

#### **Tipo di relazione**

Riepilogo

#### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Campagna
- Data creazione
- Utente proprietario
- Territorio

#### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri account
  - Parametri personalizzati account
  - Fatturato
  - Fatturato (000)
  - Fatturato medio
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato chiuso (000)
  - Fatturato chiuso medio
  - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
  - Fatturato potenziale
  - Fatturato potenziale medio
  - Fatturato
  - Fatturato prodotto (000)
  - Fatturato chiuso prodotto
  - Fatturato chiuso prodotto (000)

- Numero di account
- Numero di clienti con opportunità
- Numero di attività
- Numero di contatti
- Numero di opportunità
- Numero di successi
- Numero di richieste di servizio
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Numero di lead
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati

### Note d'uso

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti report in tempo reale degli account e dei concorrenti

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-molti tra clienti e concorrenti clienti. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione concorrente, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record cliente. Consente di creare report per visualizzare tutti i concorrenti per un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra clienti e concorrenti clienti, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un concorrente cliente non possono essere inclusi nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei concorrenti clienti disponibili per i report sono:

- Contatto principale
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

#### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Concorrente account
- Campagna
- Data creazione
- Utente proprietario
- Contatto relazione
- Territorio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri account
  - Parametri personalizzati account
  - Fatturato
  - Fatturato (000)
  - Fatturato medio
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato chiuso (000)
  - Fatturato chiuso medio
  - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
  - Fatturato potenziale
  - Fatturato potenziale medio
  - Fatturato
  - Fatturato prodotto (000)
  - Fatturato chiuso prodotto
  - Fatturato chiuso prodotto (000)
  - Numero di account
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di attività
  - Numero di contatti
  - Numero di opportunità
  - Numero di successi
  - Numero di richieste di servizio
  - Numero di RS annullate
  - Numero di RS chiuse
  - Numero di RS aperte
  - Numero di RS in sospeso
  - Durata RS aperta media
  - Media di giorni per chiusura RS
  - Numero di lead
  - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
  - Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).

- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati

### Note d'uso

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Dimensione Contatto relazione

Gli account possono essere collegati a un account come concorrenti. Tutti gli account collegati a un account come concorrenti sono elencati nella sezione di informazioni correlate Concorrenti account della pagina Dettaglio account. Nella relazione tra due account collegati in questo modo può esservi anche un contatto principale diverso dai contatti principali degli account collegati.

Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per la relazione tra l'account e il concorrente, selezionare le colonne dalla dimensione Contatto relazione. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per l'account, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Account. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per un concorrente, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Concorrente account.

### Area argomenti report in tempo reale degli account e dei partner

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-molti tra clienti e clienti partner. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione partner, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record cliente. Consente di creare report per visualizzare tutti i partner di un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra clienti e clienti partner, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un cliente partner non possono essere inclusi nel report mediante questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti partner disponibili per i report sono:

- Contatto principale
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

#### Tipo di relazione

Multi-a-molti

#### Dimensioni

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Account
- Partner account
- Campagna
- Data creazione

- Utente proprietario
- Contatto relazione
- Territorio

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri account
  - Parametri personalizzati account
  - Fatturato
  - Fatturato (000)
  - Fatturato medio
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato chiuso (000)
  - Fatturato chiuso medio
  - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
  - Fatturato potenziale
  - Fatturato potenziale medio
  - Fatturato
  - Fatturato prodotto (000)
  - Fatturato chiuso prodotto
  - Fatturato chiuso prodotto (000)
  - Numero di account
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di attività
  - Numero di contatti
  - Numero di opportunità
  - Numero di successi
  - Numero di richieste di servizio
  - Numero di RS annullate
  - Numero di RS chiuse
  - Numero di RS aperte
  - Numero di RS in sospeso
  - Durata RS aperta media
  - Media di giorni per chiusura RS
  - Numero di lead
  - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
  - Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
  - Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
  - Numero di lead qualificati
  - Numero di lead rifiutati

## Note d'uso

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## Dimensione Contatto relazione

Gli account possono essere collegati a un account come partner. Tutti gli account collegati a un account come partner sono elencati nella sezione di informazioni correlate Partner account della pagina Dettaglio account. Nella relazione tra due account collegati in questo modo può esservi anche un contatto principale diverso dai contatti principali degli account collegati.

Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per la relazione tra l'account e il partner, selezionare le colonne dalla dimensione Contatto relazione. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per l'account, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Account. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per un partner, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Partner account.

## Area argomenti report in tempo reale degli account e degli account correlati

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-multi tra clienti e clienti correlati. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione cliente correlato, che dispone di una relazione multi-a-multi con il tipo di record cliente. Consente di creare report per visualizzare tutti i clienti correlati di un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-multi tra clienti e clienti correlati, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un cliente correlato non possono essere inclusi nel report mediante questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti correlati disponibili per i report sono:

- Contatto principale
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

### Tipo di relazione

Multi-a-multi

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Campagna
- Data creazione
- Utente proprietario
- Account correlato
- Contatto relazione
- Territorio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri account
  - Parametri personalizzati account

- Fatturato
- Fatturato (000)
- Fatturato medio
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato chiuso prodotto (000)
- Numero di account
- Numero di clienti con opportunità
- Numero di attività
- Numero di contatti
- Numero di opportunità
- Numero di successi
- Numero di richieste di servizio
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Numero di lead
- N. di lead convertiti in opportunità
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati

### Note d'uso

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Dimensione Contatto relazione

Gli account possono essere collegati tra loro. Tutti gli account collegati a un account e non collegati come concorrenti o come partner sono elencati nella sezione di informazioni correlate Relazioni account della pagina Dettaglio account. Nella relazione tra due account collegati in questo modo può esservi anche un contatto principale diverso dai contatti principali degli account collegati.

**NOTA:** per collegare gli account tra loro, è necessario disporre del privilegio Accesso a relazione account estesa e del privilegio Gestisci accesso a relazione estesa di contatto e account nel proprio ruolo utente e l'amministratore deve aggiungere la sezione di informazioni correlate Relazioni account nel layout della pagina Dettagli account assegnato al ruolo.



Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per la relazione tra gli account, selezionare le colonne dalla dimensione Contatto relazione. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per l'account, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Account. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per un account collegato, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Account correlato.

## **Area argomenti report in tempo reale delle attività**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di analizzare un insieme di parametri dell'attività in base alle dimensioni attività, cliente, opportunità, lead, campagna, contatto, richiesta di servizio e data. Poiché questa area argomenti rappresenta tutti gli eventi di attività e tutte le interazioni collegate a questi tipi di record, si trova al livello di dettaglio più basso possibile, ciò significa che la tabella dei fatti dell'attività che determina questa area argomenti potrebbe essere la più grande. Questa area argomenti consente di eseguire il riepilogo e l'analisi dei parametri dell'attività utilizzando il più ampio insieme di dimensioni. Questa area argomenti è di tipo multi-fatto e consente l'esecuzione di report sulle quote utente in relazione ai parametri dell'attività.

### **Tipo di relazione**

Semplice

### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Lead
- Opportunità
- Richiesta di servizio
- Quota

### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri attività
  - Numero di attività
  - Numero di attività aperte
  - Numero di account con attività
  - Numero di attività chiuse
- Parametri quota
  - Valore quota

### **Note d'uso**

Le dimensioni Account, Attività, Contatto e Richiesta di servizio includono una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## **Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati avanzati**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di analizzare gli oggetti personalizzati avanzati.

L'area Oggetti personalizzati avanzati è un'area argomenti specializzata che consente di eseguire report sulle relazioni uno-a-molti e molti-a-uno tra gli Oggetti personalizzati da 04 a 40 e gli oggetti precostituiti, compresi gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Poiché l'area Oggetti personalizzati avanzati riunisce la generazione di report per tutti gli oggetti in un'unica area argomenti, è necessario includere un parametro determinante per il report per consentire che venga scelto un percorso di relazione tra gli oggetti inclusi nel report. Ogni volta che un report contiene due o più dimensioni, Oracle CRM On Demand Analytics richiede di specificare un parametro per correlare le dimensioni. Se il report non include un parametro, Oracle CRM On Demand Analytics ne sceglie uno in modo casuale. L'esecuzione di report sulla relazione molti-a-molti mediante questa area argomenti non è possibile poiché tale relazione non è supportata direttamente da Oracle CRM On Demand per gli Oggetti personalizzati da 04 a 40.

La relazione molti-a-molti è implementata per gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e cliente, contatto, richiesta di servizio e opportunità in Analytics. Pertanto, è possibile eseguire report sulla relazione uno-a-molti solo tra gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e tali oggetti. Non è possibile eseguire report sulla relazione uno-a-molti tra gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e attività, beni, lead e prodotti.

### **Tipo di relazione**

Federata

### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Attività
- Allocazione
- Campagna
- Richiesta
- Contatto
- Copertura
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Oggetto personalizzato 04
- Oggetto personalizzato 05
- Oggetto personalizzato 06
- Oggetto personalizzato 07
- Oggetto personalizzato 08
- Oggetto personalizzato 09
- Oggetto personalizzato 10
- Oggetto personalizzato 11
- Oggetto personalizzato 12
- Oggetto personalizzato 13
- Oggetto personalizzato 14

- 
- Oggetto personalizzato 15
  - Oggetto personalizzato 16
  - Oggetto personalizzato 17
  - Oggetto personalizzato 18
  - Oggetto personalizzato 19
  - Oggetto personalizzato 20
  - Oggetto personalizzato 21
  - Oggetto personalizzato 22
  - Oggetto personalizzato 23
  - Oggetto personalizzato 24
  - Oggetto personalizzato 25
  - Oggetto personalizzato 26
  - Oggetto personalizzato 27
  - Oggetto personalizzato 28
  - Oggetto personalizzato 29
  - Oggetto personalizzato 30
  - Oggetto personalizzato 31
  - Oggetto personalizzato 32
  - Oggetto personalizzato 33
  - Oggetto personalizzato 34
  - Oggetto personalizzato 35
  - Oggetto personalizzato 36
  - Oggetto personalizzato 37
  - Oggetto personalizzato 38
  - Oggetto personalizzato 39
  - Oggetto personalizzato 40
  - Danno
  - Conto finanziario
  - Titolare conto finanziario
  - Partecipazione conto finanziario
  - Piano finanziario
  - Prodotto finanziario
  - Transazione finanziaria
  - Nucleo familiare
  - Proprietà assicurazione
  - Periodo magazzino
  - Parte coinvolta
  - Lead
  - Opportunità
  - Partner
  - Polizza
  - Titolare polizza
  - Portafoglio
  - Prodotto
  - Magazzino campioni
  - Transazione campioni

- Richiesta di servizio
- Soluzione
- Elemento transazione

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri account
  - Parametri personalizzati account
  - Numero di account
- Parametri attività
  - Numero di account con attività
  - Numero di attività
  - Numero di attività chiuse
  - Numero di attività aperte
- Parametri allocazione
  - Numero di allocazioni
  - Media - allocazione quantità massima
  - Media - visita quantità massima
  - Media - ordina per
  - Somma - allocazione quantità massima
  - Somma - visita quantità massima
  - Somma - ordina per
- Parametri campagna
  - Numero di clienti per campagna
  - Numero di campagne
  - Numero di campagne attive
  - Numero di campagne completate
  - Numero di campagne pianificate
  - Numero di contatti per campagna
  - Numero di lead per campagna
  - Numero di opportunità per campagna
  - Numero di successi per campagna
  - % del budget (definizione: il costo moltiplicato per 100, quindi diviso per il costo in budget).
  - % obiettivo lead raggiunto (definizione: il numero di lead moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo lead).
  - % obiettivo di fatturazione ottenuto (definizione: il fatturato chiuso moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo di fatturazione).
  - Media di giorni per chiusura opportunità per campagna
  - Media fatturato chiuso per campagna
  - Media di giorni per chiusura opportunità per campagna
  - Costo medio per vendita chiusa (definizione: il costo medio diviso per il numero di successi).
  - Costo medio per lead (definizione: il costo medio diviso per il numero di lead).
  - Fatturato chiuso per campagna
  - Costo per vendita chiusa (definizione: il costo diviso per il numero di successi).
  - Costo per lead (definizione: il costo diviso per il numero di lead)
  - Tasso di conversione lead per campagna

- Fatturato opportunità per campagna
- Percentuale di successi opportunità
- ROI
- Parametri richiesta
  - Parametri personalizzati richiesta
  - Numero di richieste
  - Media - quantità di passività
  - Media - importo sinistro
  - Media - numero dipendente ferito
  - Media - numero di persone ferite
  - Somma - quantità di passività
  - Somma - importo sinistro
  - Somma - numero dipendente ferito
  - Somma - numero di persone ferite
- Parametri contatto
  - Parametri personalizzati contatto
  - Numero di contatti
- Parametri copertura
  - Parametri personalizzati copertura
  - Numero di coperture
  - Media - detraibile
  - Media - limite individuale
  - Media - importo assicurato
  - Media - limite totale
  - Somma - detraibile
  - Somma - limite individuale
  - Somma - importo assicurato
  - Somma - limite totale
- Parametri oggetti personalizzati 1-40
  - Parametri personalizzati oggetti personalizzati 1-40
  - Parametri personalizzati ottimizzati oggetti personalizzati 1-40
  - Numero di oggetti personalizzati 1-40
- Parametri danno
  - Parametri personalizzati danno
    - Numero di danni
    - Media - importo stimato
    - Media - numero proprietà
    - Somma - importo stimato
    - Somma - numero proprietà
- Parametri conto finanziario
  - Parametri personalizzati conto finanziario
  - Numero di conti finanziari
  - Media - saldo
  - Somma - saldo

- Parametri titolare conto finanziario
  - Parametri personalizzati titolare conto finanziario
  - Numero di titolari conto finanziario
- Parametri partecipazione conto finanziario
  - Parametri personalizzati titolare conto finanziario
  - Numero di partecipazioni conto finanziario
  - Media - prestazioni
  - Media - prezzo acquisto
  - Quantità media
  - Media - valore
  - Somma - prestazioni
  - Somma - prezzo acquisto
  - Somma - quantità
  - Somma - valore
- Parametri piano finanziario
  - Parametri personalizzati piano finanziario
  - Numero di piani finanziari
- Parametri prodotto finanziario
  - Parametri personalizzati prodotto finanziario
  - Numero di prodotti finanziari
  - Media - prezzo corrente
  - Somma - prezzo corrente
- Parametri transazione finanziaria
  - Parametri personalizzati transazione finanziaria
  - Numero di transazioni finanziarie
  - Quantità media
  - Media - prezzo transazione
  - Media - valore
  - Somma - quantità
  - Somma - prezzo transazione
  - Somma - valore
- Parametri nucleo familiare
  - Parametri personalizzati nucleo familiare
  - Totale asset contatto
    - Media asset totali
    - Media asset totali (000)
    - Totale asset
    - Totale asset (000)
  - Totale spese contatto
    - Spese totali medie
    - Spese totali medie (000)
    - Spese totali
    - Spese totali (000)

- Reddito totale contatto
  - Reddito totale medio
  - Reddito totale medio (000)
  - Reddito totale
  - Reddito totale (000)
- Passività totali contatto
  - Media passività totali
  - Media passività totali (000)
  - Passività totali
  - Passività totali (000)
- Totale valore netto contatto
  - Media valore totale netto
  - Media valore totale netto (000)
  - Valore totale netto
  - Valore totale netto (000)
- Totale asset nucleo familiare
  - Media beni totali del nucleo familiare
  - Media beni totali del nucleo familiare (000)
  - Totale asset nucleo familiare
  - Totale asset nucleo familiare (000)
- Totale spese nucleo familiare
  - Media spese totali del nucleo familiare
  - Media spese totali del nucleo familiare (000)
  - Totale spese nucleo familiare
  - Totale spese nucleo familiare (000)
- Totale reddito nucleo familiare
  - Media reddito totale del nucleo familiare
  - Media reddito totale del nucleo familiare (000)
  - Totale reddito nucleo familiare
  - Totale reddito nucleo familiare (000)
- Totale passività nucleo familiare
  - Media passività totale del nucleo familiare
  - Media passività totale del nucleo familiare (000)
  - Totale passività nucleo familiare
  - Totale passività nucleo familiare (000)
- Totale valore netto nucleo familiare

- Media valore netto totale del nucleo familiare
- Media valore netto totale del nucleo familiare (000)
- Totale valore netto nucleo familiare
- Totale valore netto nucleo familiare (000)
- Numero di lead contatto
- Numero di richieste di servizio del contatto
- Numero di contatti
- Numero di nuclei familiari
- Numero di contatti riepilogati
- Numero di lead riepilogati
- Numero di richieste di servizio riepilogate
- Parametri proprietà assicurazione
  - Parametri personalizzati proprietà assicurazione
  - Numero di proprietà assicurazione
  - Media - importo
  - Media - sequenza
  - Somma - importo
  - Somma - sequenza
- Parametri periodo magazzino
  - Parametri personalizzati periodo magazzino
  - Numero di periodi magazzino
- Parametri parte coinvolta
  - Parametri personalizzati parte coinvolta
  - Numero di parti coinvolte
- Parametri lead
  - Numero di lead archiviati
  - Numero di lead
  - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
  - Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
  - Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
  - Numero di nuove opportunità
  - Numero di lead qualificati
  - Numero di lead rifiutati
  - Numero di successi
  - Fatturato chiuso per lead
  - Fatturato previsto per lead
  - Fatturato opportunità per lead
- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
  - Numero di opportunità chiuse
  - Numero di opportunità aperte
  - Numero di opportunità
  - Numero di successi
  - Numero medio di giorni nella fase



- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato previsto
- Fatturato previsto (000)
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Parametri partner
  - Parametri personalizzati partner
  - Numero di partner
- Parametri polizza
  - Parametri personalizzati polizza
  - Numero di polizze
  - Media - importo nominale
  - Media - premio modale
  - Media - premio totale
  - Somma - importo nominale
  - Somma - premio modale
  - Somma - premio totale
- Parametri titolare polizza
  - Parametri personalizzati titolare polizza
  - Numero di titolari polizza
  - Media - percentuale titolare
  - Somma - percentuale titolare
- Parametri portafoglio
  - Parametri personalizzati portafoglio
  - Numero di portafogli
  - Media - limite credito
  - Media - valore nominale
  - Media - ammontare del prestito
  - Media - premio
  - Fatturato medio
  - Valore totale medio beni
  - Limite credito
  - Valore nominale
  - Ammontare del prestito
  - Premio
  - Fatturato
  - Totale valore asset
- Parametri magazzino campioni
  - Parametri personalizzati magazzino campioni
  - Numero di magazzino campioni
  - Media - ultimo conteggio fisico
  - Media - saldo iniziale
  - Media - conteggio fisico
  - Media - conteggio sistema
  - Somma - ultimo conteggio fisico

- Somma - saldo iniziale
- Somma - conteggio fisico
- Somma - conteggio sistema
- Parametri transazione campioni
  - Parametri personalizzati transazione campioni
  - Numero di magazzino campioni
  - Media - pacchetti ricevuti
  - Media - pacchetti inviati
  - Somma - pacchetti ricevuti
  - Somma - pacchetti inviati
- Parametri richieste di servizio
  - Parametri personalizzati richieste di servizio
  - Numero di RS annullate
  - Numero di RS chiuse
  - Numero di RS aperte
  - Numero di RS in sospeso
  - Numero di RS
  - Media di giorni per chiusura RS
  - Durata RS aperta media
- Parametri soluzione
  - Parametri personalizzati soluzione
  - Numero di soluzioni approvate
  - Numero di soluzioni obsolete
  - Numero di soluzioni pubblicate
  - Numero di soluzioni
- Parametri elementi transazione
  - Parametri personalizzati elemento transazione
  - Numero di elemento transazione
  - Media - numero riga
  - Quantità media
  - Media - quantità spedita
  - Somma - numero riga
  - Somma - quantità
  - Somma - quantità spedita

### Note d'uso

Normalmente, la dimensione Portafoglio include asset non finanziari, quali ad esempio i veicoli, a meno che l'amministratore non abbia escluso in modo specifico gli asset non finanziari negli elenchi Portafoglio mediante l'opzione Escludi record veicolo/asset da conti portafoglio nella pagina Profilo azienda.

Report senza risultati possono verificarsi per diverse ragioni. Una causa è la mancanza di parametri nel report. Il report deve contenere almeno un parametro.

È inoltre possibile ottenere report senza risultati se si utilizzano due oggetti personalizzati che non sono direttamente collegati tra loro. Ad esempio, se un oggetto Account è direttamente associato all'Oggetto personalizzato 04 e all'Oggetto personalizzato 05, è possibile eseguire report sull'associazione tra Account e l'Oggetto personalizzato 04 come sull'associazione tra Account e l'Oggetto personalizzato 05. Tuttavia, non è possibile eseguire report sull'associazione combinata tra Account, Oggetto personalizzato 04 e Oggetto

personalizzato 05, a meno che non vi sia un'associazione diretta tra Oggetto personalizzato 04 e Oggetto personalizzato 05 definita nell'applicazione.

Portando avanti questo esempio, se un oggetto Account è associato direttamente all'Oggetto personalizzato 04 e l'Oggetto personalizzato 04 è direttamente associato all'Oggetto personalizzato 05, è possibile eseguire report sull'associazione tra Account e l'Oggetto personalizzato 04 come sull'associazione tra l'Oggetto personalizzato 04 e l'Oggetto personalizzato 05. Tuttavia, non è possibile eseguire report sull'associazione combinata tra Account, Oggetto personalizzato 04 e Oggetto personalizzato 05, a meno che non vi sia un'associazione diretta tra Account e Oggetto personalizzato 05 definita nell'applicazione.

Le dimensioni Account, Attività, Contatto e Richiesta di servizio includono una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

La dimensione Portafoglio non genera alcun risultato se utilizzata con gli Oggetti personalizzati 16-20. Genera risultati se utilizzata con gli Oggetti personalizzati 1-15 e 21-40.

### **Dimensione Proprietario comune**

La maggior parte delle dimensioni Tipo di record di questa area argomenti dispongono di una cartella Utente proprietario. Proprietario è tuttavia una singola dimensione comune condivisa da tutti gli altri tipi di record. Di conseguenza, se si selezionano le colonne dalla cartella Utente proprietario sotto una cartella tipo di record qualsiasi e inoltre si seleziona una metrica per un tipo di record diverso, l'analisi restituirà tutti i proprietari del record del tipo di record dal quale è stata selezionata la metrica. Ad esempio, se si seleziona la colonna Alias dalla cartella Utente proprietario sotto la cartella Richiesta di servizio e inoltre si seleziona la metrica N. di RS, l'analisi restituirà tutti i proprietari dei record richiesta di servizio. Poiché tuttavia Proprietario è una dimensione singola, si otterrà lo stesso risultato se si seleziona la colonna Alias dalla cartella Utente proprietario sotto la cartella Contatto e la metrica N. di RS.

Se si selezionano le colonne dalla cartella Utente proprietario sotto una cartella di tipo record qualsiasi e inoltre si selezionano le metriche da due o più tipi di record, l'analisi restituirà tutti i proprietari dei record di tutti i tipi dai quali sono state selezionate le metriche. Ad esempio, se si seleziona la colonna Alias dalla cartella Utente proprietario sotto la cartella Richiesta di servizio e inoltre si selezionano le metriche N. di RS e N. di attività, l'analisi restituirà tutti i proprietari dei record richiesta di servizio e dei record attività. In questo esempio viene visualizzato il valore 0 (zero) per la metrica N. di RS se un proprietario dispone di attività, ma non di richieste di servizio, e il valore 0 (zero) per la metrica N. di attività se un proprietario dispone di richieste di servizio, ma non di attività.

### **Dimensioni Data comuni**

Numerose dimensioni Tipo di record di questa area argomenti dispongono di una cartella data, ad esempio Data o Data creazione. Alcuni tipi di record condividono tuttavia una dimensione Data comune. Se si selezionano le colonne dalla cartella data sotto un tipo di record che condivide una dimensione Data con altri tipi di record e inoltre si seleziona una metrica per uno degli altri tipi di record che condividono la stessa dimensione Data, l'analisi restituirà tutte le date per i record del tipo di record dal quale è stata selezionata la metrica. Si supponga, ad esempio, che i tipi di record Account e Contatto condividano una dimensione Data. Se si seleziona la colonna Data dalla cartella Data creazione sotto la cartella Account e si seleziona la metrica N. di account, l'analisi restituirà tutte le date di creazione dei record Account. Poiché tuttavia i tipi di record Account e Contatto condividono una dimensione Data, si otterrà lo stesso risultato se si seleziona la colonna Data dalla cartella Data creazione sotto la cartella Contatto e la metrica N. di account.

Se si selezionano le colonne dalla cartella data sotto un tipo di record che condivide una dimensione Data con altri tipi di record e inoltre si selezionano le metriche da uno o più tipi di record che condividono la stessa dimensione Data, l'analisi restituirà tutte le date per i record di tutti gli altri tipi di record dai quali sono state selezionate le metriche. Ad esempio, se si seleziona la colonna Data dalla cartella Data creazione sotto la cartella Account e si selezionano le metriche N. di account e N. di contatti, l'analisi restituirà tutte le date di creazione dei record Account e dei record Contatto. In questo esempio viene visualizzato il valore 0 (zero) per la metrica N. di contatti per qualsiasi data in cui sono stati creati record Account ma non sono stati creati record Contatto e il

valore 0 (zero) per la metrica N. di account per qualsiasi data in cui sono stati creati record Contatto ma non sono stati creati record Account.

Nelle tabelle riportate di seguito vengono elencati i tipi di record che condividono una dimensione Data con il nome della dimensione Data visualizzato per ciascun tipo di record. In ogni tabella vengono mostrati i dettagli per una sola dimensione Data comune.

| Dimensione Tipo di record         | Dimensione Data  |
|-----------------------------------|------------------|
| Account                           | Data creazione   |
| Campagna                          | Data             |
| Contatto                          | Data creazione   |
| Lead                              | Data             |
| Opportunità                       | Data di chiusura |
| Portafoglio                       | Data             |
| Dimensione Tipo di record         | Dimensione Data  |
| Attività                          | Data creazione   |
| Allocazione                       | Data creazione   |
| Richiesta                         | Data creazione   |
| Copertura                         | Data creazione   |
| Oggetti personalizzati da 01 a 40 | Data creazione   |
| Danno                             | Data creazione   |
| Conto finanziario                 | Data creazione   |
| Titolare conto finanziario        | Data creazione   |
| Partecipazione conto finanziario  | Data creazione   |
| Piano finanziario                 | Data creazione   |
| Prodotto finanziario              | Data creazione   |
| Transazione finanziaria           | Data creazione   |
| Proprietà assicurazione           | Data creazione   |
| Periodo magazzino                 | Data creazione   |

| Dimensione Tipo di record | Dimensione Data  |
|---------------------------|------------------|
| Parte coinvolta           | Data creazione   |
| Opportunità               | Data di apertura |
| Polizza                   | Data creazione   |
| Titolare polizza          | Data creazione   |
| Richiesta di servizio     | Data di apertura |
| Magazzino campioni        | Data creazione   |
| Transazione campioni      | Data creazione   |
| Elemento transazione      | Data creazione   |

### Campi personalizzati oggetto associato

I campi personalizzati di un oggetto associato non sono disponibili per l'uso nei report nell'area argomenti report Oggetti personalizzati avanzati. Ad esempio, se si crea un campo per un oggetto personalizzato come campo correlato di un altro oggetto personalizzato, il nuovo campo non sarà disponibile nella cartella dell'oggetto principale nell'area argomenti report Oggetti personalizzati avanzati. Tuttavia, il nuovo campo rimane disponibile nella cartella dell'oggetto correlato.

### Area argomenti Oggetti personalizzati avanzati e oggetti Finanziamenti e Assicurazioni

L'area argomenti Oggetti personalizzati avanzati consente di eseguire report su tutti gli attributi e i parametri degli oggetti esistenti nell'area argomenti. Consente inoltre di eseguire report sulle associazioni tra questi oggetti. In questa area argomenti è tuttavia supportata una sola associazione per qualsiasi coppia di oggetti. Ad esempio:

- L'oggetto Conto finanziario può essere un oggetto figlio di un conto, una filiale e un istituto finanziario. Tuttavia, è possibile eseguire report solo sull'associazione dell'oggetto cliente.
- L'oggetto Conto finanziario può essere un oggetto figlio di un contatto e di un consulente. Tuttavia, è possibile eseguire report solo sull'associazione dell'oggetto contatto.
- L'oggetto Polizza può essere un oggetto secondario di un cliente, di un'agenzia e di un corriere. Tuttavia, è possibile eseguire report solo sull'associazione dell'oggetto cliente.
- L'oggetto Polizza può essere un oggetto secondario di un contatto, di un agente e di un sottoscrittore corriere. Tuttavia, è possibile eseguire report solo sull'associazione dell'oggetto cliente.

L'associazione tra gli oggetti finanziari e gli oggetti personalizzati 1-40 e l'associazione tra gli oggetti assicurazioni e gli oggetti personalizzati 1-40 non sono disponibili per l'esecuzione di report dall'area argomenti Oggetti personalizzati avanzati.

### Formati dei campi

I campi di tipo valuta, data e numero intero nelle dimensioni Finanziario, Assicurazione e Campione sono preformattati. Gli altri tipi di campi in queste dimensioni, ad esempio Numero e Percentuale, non lo sono. È possibile applicare formati personalizzati a questi campi. Questo approccio alla formattazione influisce sulle dimensioni e parametri riportati di seguito.

- Allocazione
- Parametri allocazione

- Richiesta
- Parametri richiesta
- Copertura
- Parametri copertura
- Danno
- Parametri danno
- Conto finanziario
- Parametri conto finanziario
- Titolare conto finanziario
- Parametri titolare conto finanziario
- Partecipazione conto finanziario
- Parametri partecipazione conto finanziario
- Piano finanziario
- Parametri piano finanziario
- Prodotto finanziario
- Parametri prodotto finanziario
- Transazione finanziaria
- Parametri transazione finanziaria
- Proprietà assicurazione
- Parametri proprietà assicurazione
- Parte coinvolta
- Parametri parte coinvolta
- Periodo magazzino
- Parametri periodo magazzino
- Polizza
- Parametri polizza
- Titolare polizza
- Parametri titolare polizza
- Magazzino campioni
- Parametri magazzino campioni
- Transazione campioni
- Parametri transazione campioni
- Elemento transazione
- Parametri elementi transazione

#### **Area argomenti report in tempo reale delle valutazioni**

##### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

##### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti fornisce l'analisi in tempo reale dell'utilizzo e dei risultati delle valutazioni. È possibile avere una visibilità completa del completamento, del punteggio e dell'interazione delle valutazioni sulle altre dimensioni correlate, quali le attività, i contatti e i clienti.

##### **Tipo di relazione**

Semplice

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Attività
- Valutazione
- Piano aziendale
- Contatto
- Data ultima modifica
- Data di inizio
- Lead
- Obiettivo
- Opportunità
- Richiesta di servizio

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri valutazione
  - Risposte
    - Numero di risposte criteri
    - Risposta completata
    - Risposta non completata
  - Criteri
    - Numero di criteri script
    - Numero medio di criteri script
    - Punteggio criteri medio
    - Punteggio criteri
    - Punteggio criteri massimo
    - Punteggio criteri minimo
  - Script
    - Numero di utilizzi dello script
    - Percentuale completamento
    - Punteggio script effettivo
    - Punteggio script effettivo medio
    - Punteggio script soglia medio
    - Punteggio script effettivo massimo
    - Punteggio script effettivo minimo
    - Punteggio script soglia
  - ID valutazione

## Note d'uso

È possibile utilizzare i parametri delle valutazioni solo con la dimensione Valutazioni. Se alcuni parametri delle valutazioni vengono eliminati, le valutazioni completate in precedenza non riflettono le eliminazioni e i risultati potrebbero essere imprecisi. È necessario includere almeno un parametro per i report quando si utilizza quest'area argomenti. Se non si desidera che il parametro venga visualizzato, è possibile nascondere.

All'interno della dimensione Valutazioni sono presenti le cartelle per Risposta e Criteri. I campi all'interno di queste cartelle non dispongono di intersezioni con i parametri e quindi non generano valori.

Le dimensioni Attività e Richiesta di servizio includono una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## **Area argomenti report in tempo reale degli asset**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri dei beni in base alle dimensioni account, asset, opportunità, prodotto e utente. Consente di tenere traccia di beni e prodotti venduti a un cliente o a un'azienda. Questa area argomenti è una delle poche aree argomenti in cui la visibilità sui record dei beni è basata sulla visibilità dei record dei clienti associati.

### **Tipo di relazione**

Semplice

### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Asset
- Opportunità
- Utente proprietario
- Prodotto

### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri asset
  - Numero di asset
  - Numero medio di beni

### **Note d'uso**

È possibile analizzare i parametri dei beni in base alla dimensione Utente proprietario. La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## **Area argomenti report in tempo reale dei registri**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

**Nota:** l'accesso a questa area argomenti è limitato agli utenti che dispongono del privilegio Gestione registri nel proprio ruolo.

### **Scopo aziendale**



---

Questa area argomenti consente di analizzare i registri in tempo reale.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Registro
- Utente

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri utente registro
  - N. di registri per utente
  - N. di utenti per registro

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti report in tempo reale della pianificazione aziendale

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare clienti, contatti, opportunità e prodotti in contesti quali i piani aziendali, gli obiettivi, i tipi di piani, i periodi, gli obiettivi di fatturazione e le unità di misura. Consente inoltre di esaminare le prestazioni effettive rispetto agli obiettivi prefissati nei piani aziendali. I risultati possono essere combinati con query di altre aree argomenti per il confronto dei risultati con gli obiettivi.

### Tipo di relazione

Uno-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Attività
- Registro
- Piano aziendale
- Contatto
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Lead
- Obiettivo
- Opportunità
- Periodo
- Account piano
- Contatto piano

- Opportunità piano
- Account partner principale
- Prodotto
- Richiesta di servizio

### Parametri

L'elenco dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri account
- Parametri attività
- Parametri piano aziendale
- Parametri contatto
- Parametri oggetto personalizzato 1
- Parametri oggetto personalizzato 2
- Parametri oggetto personalizzato 3
- Parametri lead
- Parametri obiettivo
- Parametri opportunità
- Parametri partner
- Parametri periodo
- Parametri account piano
- Parametri contatto piano
- Parametri opportunità piano
- Parametri richieste di servizio

### Note d'uso

In questa area argomenti sono disponibili numerose dimensioni ed è necessario prestare particolare attenzione per non mischiare le dimensioni in modo indiscriminato. Non tutte le combinazioni di dimensioni garantiscono infatti risultati utili. Nell'elenco riportato di seguito vengono indicate le dimensioni oggetto di base in grassetto e le dimensioni che possono essere combinate con esse per produrre risultati validi.

- **Account:** Obiettivo, Account piano
- **Attività:** Piano aziendale, Obiettivo
- **Piano aziendale:** Attività, Obiettivo, Partner, Periodo, Account piano, Contatto piano, Opportunità piano, Prodotto
- **Contatto:** Obiettivo, Contatto piano
- **Lead:** Obiettivo
- **Obiettivo:** Account, Attività, Piano aziendale, Contatto, Lead, Periodo, Prodotto, Richiesta di servizio
- **Opportunità:** Obiettivo, Opportunità piano
- **Partner:** Piano aziendale
- **Periodo:** Piano aziendale, Obiettivo
- **Account piano:** Account, Piano aziendale
- **Contatto piano:** Piano aziendale, Contatto
- **Opportunità piano:** Piano aziendale, Opportunità
- **Prodotto:** Piano aziendale, Contatto piano
- **Richiesta di servizio:** Obiettivo

**Nota:** quando si usano più dimensioni in un report è necessario includere i parametri per le dimensioni, in modo che Oracle CRM On Demand possa effettuare i join corretti. Se ad esempio la dimensione base è Obiettivo e si

desidera usare alcuni campi Contatto, sarà necessario includere nella query anche un parametro Obiettivo. È possibile disattivare la visualizzazione del parametro, ma il parametro deve trovarsi nella query.

La dimensione Registro consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati dei clienti e dei contatti a qualsiasi livello della gerarchia di registri.

Le dimensioni Attività e Richiesta di servizio includono una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## Area argomenti report in tempo reale delle campagne

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente l'analisi completa delle campagne in base alle dimensioni campagna, utente e data. Consente di analizzare i risultati della campagna, le prestazioni e il ROI. Contiene inoltre parametri che consentono la risoluzione dei problemi per il raggiungimento degli obiettivi della campagna e per l'ottimizzazione delle campagne future.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Campagna
- Data
- Utente proprietario

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri campagna
  - Numero di campagne
  - Numero di campagne pianificate
  - Numero di campagne attive
  - Numero di campagne completate
  - Numero di clienti per campagna
  - Numero di contatti per campagna
  - Numero di lead per campagna
  - Numero di opportunità per campagna
  - Numero di successi per campagna
  - % del budget (definizione: il costo moltiplicato per 100, quindi diviso per il costo in budget).
  - % obiettivo lead raggiunto (definizione: il numero di lead moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo lead).
  - % obiettivo di fatturazione ottenuto (definizione: il fatturato chiuso moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo di fatturazione).
  - Media di giorni per chiusura opportunità per campagna
  - Costo per vendita chiusa (definizione: il costo diviso per il numero di successi).
  - Costo medio per vendita chiusa (definizione: il costo medio diviso per il numero di successi).
  - Costo per lead (definizione: il costo diviso per il numero di lead)

- Costo medio per lead (definizione: il costo medio diviso per il numero di lead).
- Tasso di conversione lead per campagna
- Fatturato chiuso per campagna
- Fatturato opportunità per campagna
- Media fatturato chiuso per campagna
- Percentuale di successi opportunità
- ROI

### Note d'uso

Nessuno

### Area argomenti report in tempo reale delle relazioni del contatto

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

L'area argomenti report delle relazioni del contatto consente di analizzare le relazioni del contatto. È possibile analizzare le relazioni del contatto in base a cliente, contatto e contatto correlato.

#### Tipo di relazione

Molti-a-molti

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Contatto
- Utente proprietario
- Contatto correlato

#### Parametri

- Parametri contatto
  - Numero di contatti

### Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

L'area argomenti Relazioni contatto consente di creare report sulle relazioni multi-a-molti dei contatti con altri contatti. Non può essere utilizzata per creare report sulle relazioni multi-a-molti tra account e contatti. Per le relazioni multi-a-molti tra account e contatti, utilizzare l'area argomenti analitica della cronologia dei contatti dell'account (vedere [Area argomenti analitica della cronologia dei contatti account](#) a pagina 889).

### Area argomenti report in tempo reale del team contatto

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-molti tra i contatti e i membri del team. È possibile utilizzarla per elencare tutti i membri del team associati a un contatto e tutti i contatti in cui un utente

viene aggiunto come membro del team. È possibile utilizzarla anche per creare report sull'account principale associato al contatto. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui contatti che non sono associati con alcun utente o sugli utenti che non sono collegati ad alcun contatto.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Contatto
- Team contatto
- Data
- Membro team

### Parametri

- Team contatto
  - Metriche personalizzate ottimizzate team contatto
  - N. di membri del team contatto

### Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Nella cartella Campi personalizzati ottimizzati team contatto per la dimensione Team contatto sono disponibili i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Casella di controllo
- Data
- Data/ora
- Percentuale
- Telefono
- Elenco di selezione
- Testo (lungo)
- Testo (corto)

Nella cartella Metriche personalizzate ottimizzate team contatto sono disponibili come metriche i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Valuta
- Numero intero
- Numero

**Visibilità dati.** Questa area argomenti usa sempre la modalità Visibilità team, indipendentemente dalle impostazioni definite nel profilo utente o nel profilo dell'azienda. Per questo motivo è sempre possibile creare report per tutti i contatti in cui si è proprietari o membri del team.

### Area argomenti report in tempo reale dei contatti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

È possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui parametri dei contatti in base alle dimensioni contatto, cliente, campagna, utente proprietario e data. Il livello di dettaglio di questa area argomenti è una riga per ciascun contatto creato in Oracle CRM On Demand. Questa area argomenti consente di rispondere in modo rapido a domande come le seguenti: quali sono i primi dieci dipendenti con il più elevato numero di contatti? Quali clienti non dispongono di contatti? Quali sono le più vaste campagne in base ai contatti?

### Tipo di relazione

Multi-fatto

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Campagna
- Contatto
- Data creazione
- Utente proprietario

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri contatto
  - Parametri personalizzati contatto
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Numero di contatti

### Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e degli account

Questo argomento illustra le aree argomenti report riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1 e clienti
- Oggetto personalizzato 2 e clienti
- Oggetto personalizzato 3 e clienti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di analizzare la relazione multi-a-molti tra clienti e Oggetti personalizzati 1, 2, e 3. L'area argomenti dei clienti viene replicata e aggiunta con le dimensioni Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Spesso le aziende riprogettano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e desiderano eseguire report su tali oggetti riprogettati con i clienti. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra clienti e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, non è possibile eseguire report sui clienti che non dispongono di un'associazione con almeno un'istanza degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 utilizzando questa area argomenti.

## Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Account
- Campagna
- Oggetto personalizzato
- Data creazione
- Utente proprietario
- Territorio

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri account
  - Parametri personalizzati account
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Fatturato
  - Fatturato (000)
  - Fatturato medio
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato chiuso (000)
  - Fatturato chiuso medio
  - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
  - Numero di account
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di contatti
  - Numero di opportunità
  - Numero di successi
  - Numero di richieste di servizio
  - Numero di RS annullate
  - Numero di RS chiuse
  - Numero di RS aperte
  - Numero di RS in sospeso
  - Durata RS aperta media
  - Media di giorni per chiusura RS

## Note d'uso

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## **Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e dei contatti**

Questo argomento illustra le aree argomenti report riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1 e contatti
- Oggetto personalizzato 2 e contatti
- Oggetto personalizzato 3 e contatti

### **Disponibilità**

Queste aree argomenti sono disponibili in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Queste aree argomenti consentono di analizzare la relazione molti-a-molti tra contatti e Oggetti personalizzati 1, 2, e 3. L'area argomenti dei contatti viene replicata e aggiunta con le dimensioni Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Spesso le aziende riprogettano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e desiderano eseguire report su tali oggetti riprogettati con i contatti. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra contatti e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, non è possibile eseguire report sui contatti che non dispongono di un'associazione con almeno un'istanza degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 utilizzando questa area argomenti.

### **Tipo di relazione**

Molti-a-molti

### **Dimensioni**

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Account
- Campagna
- Contatto
- Oggetto personalizzato
- Data creazione
- Utente proprietario

### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri contatto
  - Parametri personalizzati contatto
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Numero di contatti

### **Note d'uso**

Le dimensioni Account e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## **Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e delle opportunità**

Questo argomento illustra le aree argomenti report riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1 e opportunità



- Oggetto personalizzato 2 e opportunità
- Oggetto personalizzato 3 e opportunità

### Disponibilità

Queste aree argomenti sono disponibili in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di analizzare la relazione multi-a-molti tra opportunità e Oggetti personalizzati 1, 2, e 3. L'area argomenti delle opportunità viene replicata e aggiunta con le dimensioni Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Spesso le aziende riprogettano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e desiderano eseguire report su tali oggetti riprogettati con le opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra opportunità e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, non è possibile eseguire report sulle opportunità che non dispongono di un'associazione con almeno un'istanza degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 utilizzando questa area argomenti.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato
- Account
- Campagna
- Data di chiusura
- Data di apertura
- Opportunità
- Utente proprietario
- Contatto principale
- Territorio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Fatturato
  - Fatturato previsto
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato (000)
  - Fatturato previsto (000)
  - Fatturato chiuso (000)
  - Numero di opportunità
  - Numero di opportunità aperte
  - Numero di opportunità chiuse

- Numero di successi
- Numero medio di giorni nella fase

### Note d'uso

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e delle richieste di servizio

Questo argomento illustra le aree argomenti report riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1 e richieste di servizio
- Oggetto personalizzato 2 e richieste di servizio
- Oggetto personalizzato 3 e richieste di servizio

### Disponibilità

Queste aree argomenti sono disponibili in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di analizzare la relazione multi-a-molti tra richieste di servizio e Oggetti personalizzati 1, 2, e 3. L'area argomenti delle richieste di servizio viene replicata e aggiunta con le dimensioni Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Spesso le aziende riprogettano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e desiderano eseguire report su tali oggetti riprogettati con le richieste di servizio. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra richieste di servizio e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, non è possibile eseguire report sulle richieste di servizio che non dispongono di un'associazione con almeno un'istanza degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 utilizzando questa area argomenti.

### Tipo di relazione

Multi-a-molti

### Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Account
- Contatto
- Oggetto personalizzato
- Data di chiusura
- Data di apertura
- Utente proprietario
- Richiesta di servizio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri richieste di servizio
  - Parametri personalizzati richieste di servizio
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Numero di richieste di servizio

- Numero di RS aperte
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS in sospeso
- Numero di RS annullate
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS

### Note d'uso

Le dimensioni Account, Contatto e Richiesta di servizio includono una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati

Questo argomento illustra le aree argomenti report riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3

### Disponibilità

Queste aree argomenti sono disponibili in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di eseguire report sui parametri degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 in base alle dimensioni cliente, attività, campagna, contatto, lead, opportunità, richiesta di servizio, partner, data e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Consentono di analizzare i parametri degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 in base a diversi oggetti correlati. L'esecuzione di report per gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 è attualmente disponibile solo in tempo reale. Quando si analizzano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, utilizzare solo queste aree argomenti.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Account
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Data creazione
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Lead
- Opportunità
- Utente proprietario
- Partner (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Richiesta di servizio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri oggetti personalizzati
  - Parametri personalizzati oggetti personalizzati
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Numero di oggetti personalizzati

#### Note d'uso

Le dimensioni Account, Attività, Contatto e Richiesta di servizio includono una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

#### Area argomenti report in tempo reale degli eventi

##### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

##### Scopo aziendale

Utilizzare questa area argomenti per creare report sull'evento e sulle dimensioni correlate, ad esempio Account, Data, Invitati, Lead, Evento lead, Opportunità, Utente proprietario, Categoria prodotto e Prodotto.

##### Tipo di relazione

Uno-a-molti

##### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Data
- Evento
- Invitati
- Lead
- Evento lead
- Opportunità
- Utente proprietario
- Prodotto
- Categoria prodotto

##### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri evento
  - Numero di account per evento
  - Numero di eventi
  - Numero di invitati  
(Definizione: numero di invitati attivi che non hanno lo stato Eliminato)
  - Numero di lead per evento
  - Numero di opportunità per evento
  - Surplus/Insufficienza budget

(definizione: la differenza tra il budget e il costo dell'evento).

■ **Budget evento**

Il parametro Budget dell'evento deriva dalla dimensione. Quando viene utilizzata solo la dimensione Evento, il parametro è la somma dei valori di campo della dimensione. Tuttavia, quando vengono utilizzate altre dimensioni (in particolare Invitati), il parametro viene calcolato come l'importo del budget diviso per il numero di invitati.

■ **Costo evento**

(Definizione: il costo per invitato di un evento, ovvero il costo totale delle attività per tutti i partecipanti attivi associati a un evento completato, diviso per il numero di partecipanti)

## Note d'uso

La dimensione Evento include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Numero di account per evento restituisce il numero degli account associati a eventi con invitati.

Numero di lead per evento restituisce il numero dei lead associati a eventi con invitati.

Numero di opportunità per evento restituisce il numero delle opportunità associate a eventi con invitati.

## Eventi senza invitati

Gli eventi con zero invitati vengono esclusi dai report, tranne in casi speciali. L'unico modo per includere un evento con zero invitati in un report è utilizzare solo la dimensione Evento (non aggiungere una seconda dimensione) e non includere altri parametri.

Al contrario, se si crea un report che utilizza dimensioni diverse dalla dimensione Eventi, ad esempio Lead e Invitati, le righe del report rappresentano l'intersezione tra la dimensione Eventi e le dimensioni selezionate. Solo le righe del report esistono in tutte e tre le dimensioni.

## Area argomenti report in tempo reale delle previsioni

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sui dati generati dal modulo previsioni di Oracle CRM On Demand. Consente inoltre di confrontare il riepilogo delle previsioni con i dati più recenti delle opportunità in tempo reale in base alle dimensioni cliente, territorio, utente, opportunità, prodotto, data e quota utente. È possibile creare un report delle prestazioni per un team di vendita, che mostri la copertura pipeline, il raggiungimento della quota e la precisione delle previsioni. Consente inoltre ai responsabili commerciali di monitorare le prestazioni dei singoli membri del team, utilizzando la gerarchia degli utenti.

### Tipo di relazione

Multi-fatto

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Fatturato cliente (vedere Nota 1)
- Territorio account
- Registro
- Data di chiusura (vedere Nota 2)
- Contatto

- Previsione
- Data previsione (vedere Nota 3)
- Opportunità (vedere Nota 4)
- Fatturato prodotto opportunità (vedere Nota 4)
- Utente proprietario
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Quota

Nota 1: non è possibile combinare la dimensione Fatturato cliente con la dimensione Opportunità o Prodotto opportunità.

Nota 2: per le quote, la data di chiusura coincide con il primo giorno del mese del periodo di quota. Per le previsioni, la data di chiusura coincide con la data di chiusura delle opportunità presenti negli snapshot di previsione. Per le opportunità, la data di chiusura coincide con la data di chiusura dell'opportunità.

Nota 3: la data di previsione è la data in cui la previsione è stata eseguita. Un'opportunità può trovarsi in diverse previsioni.

Nota 4: Opportunità e Fatturato prodotto opportunità possono essere associati solo ai parametri Opportunità e Fatturato prodotto opportunità.

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato account
  - Numero di prodotti
  - Numero medio di prodotti
- Parametri previsione
  - I miei fatturati account
    - Il mio fatturato account
  - I miei fatturati contatto
    - Il mio fatturato contatto
  - Le mie opportunità
    - Il mio fatturato opportunità
  - I miei fatturati prodotto
    - Il mio fatturato prodotto
  - I miei prodotti
    - Quantità chiusa
    - Fatturato chiuso
    - Fatturato previsto
    - Quantità prevista
    - Quantità pipeline
- Riepilogo team
  - Previsione
  - Fatturato chiuso

- Pipeline
- Caso migliore
- Riepilogo prodotto team
  - Quantità chiusa
  - Quantità prevista
  - Quantità pipeline
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- Pipeline
- Previsione
- Fatturato previsto
- Caso migliore
- Parametri quota
  - Valore quota
- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
- Fatturato
- Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- Fatturato (000)
- Fatturato previsto (000)
- Fatturato chiuso (000)
- Numero di opportunità
- Numero di opportunità aperte
- Numero di opportunità chiuse
- Numero di successi
- Numero medio di giorni nella fase
- Parametri fatturato prodotto opportunità
  - Numero di prodotti
  - Numero medio di prodotti

### Note d'uso

Vengono applicate le seguenti restrizioni:

- **Multi-fatto.** Poiché l'area argomenti Previsioni è di tipo Multi-fatto, è necessario assicurarsi che un solo parametro faccia parte di un report.
- **Dimensione registro.** La gerarchia e la dimensione del registro consentono di raggruppare i record dei dati in registri. Tuttavia i dati che è possibile visualizzare dipendono sempre dalla modalità di visibilità in Analytics. Funziona solo cliente, fatturato cliente, opportunità e opportunità-prodotto.

- **Gerarchie.** Tutte le gerarchie sono limitate a otto livelli.
- **Frazionamento fatturato.** Quando la funzione di frazionamento del fatturato è configurata (vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#)), il riepilogo delle previsioni riflette il frazionamento, ma il parametro delle opportunità in tempo reale non lo riflette.
- **Parametri quota.** Il confronto dei parametri di quota con altri parametri è valido solo a livello di mese e a livello di utente.
- **Campi personalizzati di riepilogo delle previsioni.** Questi campi non sono disponibili per i report. Il riepilogo delle previsioni generato da Oracle CRM On Demand contiene i totali riepilogati. Pertanto, i parametri di previsione nel report hanno senso solo se si visualizzano i dati in base all'utente. La visualizzazione dei parametri di previsione senza l'utente mostra valori errati.
- **Opportunità e previsioni multiple.** La stessa opportunità può comparire in più previsioni. Pertanto, i parametri delle previsioni devono essere visualizzati in base a una data specifica, utilizzando il meccanismo con parametri filtrati. In caso contrario, i parametri delle previsioni potrebbero risultare errati.
- **Parametri delle quote utente e delle previsioni.** I dati per i fatturati sono gli stessi della data di riepilogo della previsione, pertanto tutte le opportunità risultano essere il primo giorno del mese. La quota utente è inoltre impostata per un periodo mensile e viene visualizzata il primo giorno del mese. Per questo motivo i report che includono i parametri delle quote utente e delle previsioni hanno senso solo se i dati sono aggregati per il mese o a un livello superiore.
- **Parametri delle quote utente.** La visibilità sui parametri delle quote viene controllata utilizzando la Visibilità responsabile indipendentemente dalla visibilità dell'utente. Pertanto non è possibile per gli utenti che non siano amministratori dell'azienda riportare le quote utente insieme ai parametri delle opportunità quando la loro visibilità è impostata su Visibilità team.
- **Classificazione percentile dell'utente.** Non è possibile creare la classificazione percentile senza avere accesso a tutti i dati di base.
- **Mese di calendario e previsioni multiple.** Ciascun mese di calendario può avere più previsioni. Pertanto un report in cui sono illustrati i parametri delle previsioni totali deve essere qualificato con una data di previsione specifica.
- **Quota e fatturato.** Se il report che mostra la quota utente e il fatturato delle opportunità in tempo reale non riporta i risultati previsti, la causa potrebbe essere l'assenza di record con le date di chiusura opportunità corrispondenti al periodo dei record di quota.
- **Previsione mensile.** I totali di riepilogo delle previsioni mensili sono già riepilogati. Pertanto un totale per tutti gli utenti restituisce risultati errati. Se si desidera ottenere il totale in questo modo, è necessario utilizzare i parametri del fatturato dalla cartella Il mio fatturato.
- **Visibilità responsabile Analytics.** Utilizzare la Visibilità responsabile Analytics se la previsione include solo le persone che riportano all'utente.
- **Visibilità team Analytics.** Utilizzare la Visibilità team Analytics se le persone incluse nella previsione fanno parte del proprio team. Se le persone nella previsione non fanno parte del proprio team, né riportano all'utente, le viste opportunità e prodotto opportunità non corrispondono al riepilogo delle previsioni.
- **Parametri previsione.** I parametri delle previsioni devono fare riferimento a una previsione specifica. Utilizzare la funzione metrica FILTER per fare riferimento ai parametri in base alla data della previsione e al tipo di previsione. Ad esempio, utilizzare la funzione metrica FILTER per ottenere il valore di previsione per una data di previsione specifica, ad esempio 16 settembre 2009. Poiché esistono diversi tipi di previsione, aggiungere un ulteriore filtro per ottenere solo i valori per la previsione del fatturato delle opportunità. Ad esempio:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date
'2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Previsione fatturato opportunità'))
```

L'utilizzo della funzione metrica FILTER non equivale all'aggiunta di un filtro al report. Se si aggiunge un filtro del report al filtro in base a Data previsione e Tipo di previsione, non si ottengono valori per la quota utente o il fatturato in tempo reale. Se più quote sono definite per ciascun utente, è necessario utilizzare la funzione metrica FILTER per fare riferimento al valore di quota specifico. Ad esempio:



---

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'vendita'))
```

In questo esempio, la funzione metrica FILTER ottiene il valore di quota per un nome quota specifico (Sales). Senza questo parametro di filtro si ottiene solo il valore totale di tutte le quote.

Le dimensioni Account e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello. La dimensione Registro consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati dei clienti e dei contatti a qualsiasi livello della gerarchia di registri.

## Area argomenti report in tempo reale dei nuclei familiari

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Scopo aziendale

L'area argomenti report dei nuclei familiari consente di generare report sui nuclei familiari in base alla dimensione Contatto. Questa area argomenti consente ai consulenti e ai rispettivi responsabili di rispondere a domande quali quelle riportate di seguito.

- Quali clienti appartengono a quali nuclei familiari?
- Come sono suddivisi tra i miei clienti i beni del nucleo familiare contenuti nel mio elenco clienti?
- Quali sono i miei principali nuclei familiari in base al valore totale dei beni?

L'area argomenti report Nuclei familiari dispone inoltre di una dimensione Portafoglio che può essere utilizzata per creare report in base alle informazioni dei portafogli associati dei contatti nucleo familiare. La dimensione Portafoglio dispone di una relazione indiretta con i nuclei familiari (tramite i contatti) e quindi gli attributi della dimensione Portafoglio non possono essere utilizzati in modo diretto per analizzare i parametri dei nuclei familiari. È possibile combinare i report sul nucleo familiare con i report relativi al portafoglio per fornire ai clienti un servizio migliorato grazie all'identificazione dei clienti come membri di un nucleo familiare.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Nucleo familiare
- Contatto nucleo familiare
- Portafoglio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri nucleo familiare
  - Totale asset nucleo familiare
    - Totale asset nucleo familiare
    - Totale asset nucleo familiare (000)
    - Media beni totali del nucleo familiare
    - Media beni totali del nucleo familiare (000)
  - Totale spese nucleo familiare
    - Totale spese nucleo familiare

- Totale spese nucleo familiare (000)
- Media spese totali del nucleo familiare
- Media spese totali del nucleo familiare (000)
- Totale reddito nucleo familiare
  - Totale reddito nucleo familiare
  - Totale reddito nucleo familiare (000)
  - Media reddito totale del nucleo familiare
  - Media reddito totale del nucleo familiare (000)
- Totale passività nucleo familiare
  - Totale passività nucleo familiare
  - Totale passività nucleo familiare (000)
  - Media passività totale del nucleo familiare
  - Media passività totale del nucleo familiare (000)
- Totale valore netto nucleo familiare
  - Totale valore netto nucleo familiare
  - Totale valore netto nucleo familiare (000)
  - Media valore netto totale del nucleo familiare
  - Media valore netto totale del nucleo familiare (000)
- Totale asset contatto
  - Totale asset
  - Totale asset (000)
  - Media asset totali
  - Media asset totali (000)
- Totale spese contatto
  - Spese totali
  - Spese totali (000)
  - Spese totali medie
  - Spese totali medie (000)
- Reddito totale contatto
  - Reddito totale
  - Reddito totale (000)
  - Reddito totale medio
  - Reddito totale medio (000)
- Passività totali contatto
  - Passività totali
  - Passività totali (000)

- Media passività totali
- Media passività totali (000)
- Totale valore netto contatto
  - Valore totale netto
  - Valore totale netto (000)
  - Media valore totale netto
  - Media valore totale netto (000)
- Parametri personalizzati nucleo familiare
  - Numero indicizzato
  - Numero indicizzato medio
  - Valuta indicizzata
  - Media valuta indicizzata
- Numero di contatti riepilogati
- Numero di richieste di servizio riepilogate
- Numero di lead riepilogati
- Numero di contatti
- Numero di richieste di servizio del contatto
- Numero di lead contatto
- Numero di nuclei familiari

### Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Normalmente, la dimensione Portafoglio include asset non finanziari, quali ad esempio i veicoli, a meno che l'amministratore non abbia escluso in modo specifico gli asset non finanziari negli elenchi Portafoglio mediante l'opzione Escludi record veicolo/asset da conti portafoglio nella pagina Profilo azienda.

### Area argomenti report in tempo reale del team lead

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare le relazioni tra i lead e i team lead, nonché di eseguire query per i membri del team associati a ogni lead.

#### Tipo di relazione

Molti-a-molti

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Data
- Lead
- Team lead

- Membro team

### Parametri

- Team lead
  - Parametri personalizzati ottimizzati team lead
  - N. di membri del team lead

### Note d'uso

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

**Visibilità dati.** Questa area argomenti usa sempre la modalità Visibilità team, indipendentemente dalle impostazioni definite nel profilo utente. Per questo motivo è sempre possibile creare report per tutti i lead in cui si è proprietari o membri del team.

### Area argomenti report in tempo reale dei lead

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri dei lead in base a cliente, territorio del cliente, campagna, contatto, data, lead, opportunità, utente proprietario e cliente partner principale. Questa area argomenti contiene parametri per analizzare la qualità dei lead, la conversione dei lead e i fatturati associati ai lead.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Territorio account
- Campagna
- Contatto
- Data
- Lead
- Opportunità
- Utente proprietario
- Account partner principale

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri lead
  - Gerarchia territorio account
    - Nome territorio di livello superiore
    - Nome territorio di livello 8
    - Nome territorio di livello 7
    - Nome territorio di livello 6

- Nome territorio di livello 5
- Nome territorio di livello 4
- Nome territorio di livello 3
- Nome territorio di livello 2
- Nome territorio di livello 1
- Numero di lead
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Numero di lead archiviati
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di nuove opportunità
- Numero di successi
- Fatturato chiuso per lead
- Fatturato previsto per lead
- Fatturato opportunità per lead

### Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Area argomenti report in tempo reale dello storico modifiche principale

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand. Per accedere a questa area argomenti, è necessario che il ruolo utente includa il privilegio Accesso allo Storico modifiche principale e Verifica configurazione amministrazione.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare le modifiche apportate ai tipi di record abilitati per lo storico modifiche, ad esempio Applicazione, Registrazione operazione e Utente.

#### Tipo di relazione

Semplice

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Audit trail
- Data
- Utente

#### Parametri

Questo argomento è privo di metriche.

### Note d'uso

- 1 Se l'assistenza clienti rappresenta un amministratore e modifica un oggetto, la modifica non viene visualizzata nell'analisi se i campi della dimensione Utente vengono utilizzati anche nell'analisi.
- 2 I dati di verifica vengono rimossi automaticamente in base al valore del campo Scadenza verifica. La dimensione Storico modifiche contiene solo i dati che non sono stati rimossi. I dati rimossi non sono più disponibili per la visualizzazione nelle analisi.

## **Area argomenti report in tempo reale delle opportunità**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di analizzare le opportunità in base alle dimensioni cliente, territorio, campagna, contatto, territorio, proprietario e data. Si tratta di un'area argomenti multi-fatto che include i parametri di quota e opportunità. I parametri delle opportunità sono definiti al livello più granulare in questa area argomenti, pertanto possono essere analizzati in base a qualsiasi dimensione possibile. I parametri delle quote, invece, sono a un livello meno granulare e possono essere analizzati solo in base a un numero ristretto di dimensioni, tra cui Data (Mese), Quota e Proprietario.

### **Tipo di relazione**

Semplice

### **Dimensioni**

- Account
- Territorio account
- Campagna
- Data di chiusura
- Data di apertura
- Opportunità
- Utente proprietario
- Contatto principale
- Account partner principale
- Quota
- Territorio

### **Parametri**

Di seguito sono riportati i parametri principali di questa area argomenti:

- Fatturato (previsto e chiuso)
- Numero di opportunità (aperto e chiuso)
- Numero di successi
- Ammontare quote

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato

- Numero indicizzato medio
- Fatturato
- Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- Fatturato (000)
- Fatturato previsto (000)
- Fatturato chiuso (000)
- Numero di opportunità
- Numero di opportunità aperte
- Numero di opportunità chiuse
- Numero di successi
- Numero medio di giorni nella fase
- Parametri quota
  - Valore quota

### Note d'uso

Poiché i parametri delle quote non vengono definiti a livello della dimensione Opportunità, tali parametri vengono visualizzati come celle vuote quando gli attributi della dimensione Opportunità sono nel report.

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

L'area argomenti reporti delle opportunità e l'area argomenti analitica della cronologia delle opportunità forniscono parametri diversi. Prima di selezionare una di queste aree argomenti, controllare i parametri forniti in entrambe per essere sicuri di utilizzare quella che soddisfa in modo ottimale le proprie esigenze.

### Area argomenti report in tempo reale delle opportunità e dei concorrenti

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la relazione multi-a-molti tra opportunità e concorrenti clienti. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti opportunità. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione concorrente cliente, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record opportunità. Consente di creare report per visualizzare tutti i concorrenti per un'opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra opportunità e concorrenti clienti, le opportunità che non hanno un'associazione con almeno un concorrente cliente non possono essere incluse nel report mediante questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei concorrenti clienti disponibili per i report sono:

- Contatto principale
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

#### Tipo di relazione

Multi-a-molti

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Territorio account
- Campagna
- Data di chiusura
- Data di chiusura
- Opportunità
- Concorrente opportunità
- Utente proprietario
- Contatto principale
- Contatto relazione
- Territorio

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Fatturato
  - Fatturato previsto
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato (000)
  - Fatturato previsto (000)
  - Fatturato chiuso (000)
  - Numero di opportunità
  - Numero di opportunità aperte
  - Numero di opportunità chiuse
  - Numero di successi
  - Numero medio di giorni nella fase

## Note d'uso

La dimensione Account include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## Dimensione Contatto relazione

Le opportunità possono essere collegate a un'opportunità come concorrenti. Tutte le opportunità collegate a un'opportunità come concorrenti sono elencate nella sezione di informazioni correlate Concorrenti opportunità della pagina Dettaglio opportunità. Nella relazione tra due opportunità collegate in questo modo può esservi anche un contatto principale diverso dai contatti principali delle opportunità collegate.

Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per la relazione tra le opportunità, selezionare le colonne dalla dimensione Contatto relazione. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per l'opportunità, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Opportunità. Per estrarre le informazioni



relative al contatto principale per un concorrente, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Concorrente opportunità.

## **Area argomenti report in tempo reale delle opportunità e dei partner**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di analizzare la relazione multi-a-molti tra opportunità e clienti partner. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti opportunità. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione cliente partner, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record opportunità. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i partner per un'opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra opportunità e clienti partner, le opportunità che non hanno un'associazione con almeno un cliente partner non possono essere incluse nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti partner disponibili per i report sono:

- Contatto principale
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

### **Tipo di relazione**

Multi-a-molti

### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Territorio account
- Campagna
- Data di chiusura
- Data di apertura
- Opportunità
- Partner opportunità
- Utente proprietario
- Contatto principale
- Contatto relazione
- Territorio

### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata

- Numero indicizzato
- Numero indicizzato medio
- Fatturato
- Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- Fatturato (000)
- Fatturato previsto (000)
- Fatturato chiuso (000)
- Numero di opportunità
- Numero di opportunità aperte
- Numero di opportunità chiuse
- Numero di successi
- Numero medio di giorni nella fase

### Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

### Dimensione Contatto relazione

Le opportunità possono essere collegate a un'opportunità come partner. Tutte le opportunità collegate a un'opportunità come partner sono elencate nella sezione di informazioni correlate Partner opportunità della pagina Dettaglio opportunità. Nella relazione tra due opportunità collegate in questo modo può esservi anche un contatto principale diverso dai contatti principali delle opportunità collegate.

Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per la relazione tra le opportunità, selezionare le colonne dalla dimensione Contatto relazione. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per l'opportunità, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Opportunità. Per estrarre le informazioni relative al contatto principale per un partner, selezionare le colonne dalla cartella Contatto principale nella dimensione Partner opportunità.

### Area argomenti report in tempo reale dei contatti opportunità

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

È possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report su tutti i contatti associati a un'opportunità o su un contatto associato a più opportunità. In altre aree argomenti delle opportunità, è possibile eseguire report solo sul contatto primario di un'opportunità.

#### Tipo di relazione

Molti-a-molti

#### Dimensioni

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Opportunità

#### Parametri

- Parametri contatto opportunità

- N. di contatti opportunità

### Note d'uso

Nessuno

### Area argomenti report in tempo reale del fatturato dei prodotti opportunità

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare il fatturato dei prodotti opportunità in base a cliente, territorio cliente, campagna, opportunità, prodotto opportunità, utente proprietario, prodotto e categoria di prodotti. Poiché ciascun record ricorrente del fatturato del prodotto potrebbe avere una diversa data di inizio, il livello di dettaglio per questa area argomenti è minimo e contiene una riga per ciascun record ricorrente del fatturato del prodotto all'interno dell'opportunità. Dato l'elevato livello di dettaglio di questa area argomenti, essa offre la massima flessibilità per riepilogare dati a qualsiasi livello delle dimensioni supportate. Questa area argomenti contiene inoltre la dimensione e i parametri relativi alla quota, che consentono di riunire nello stesso report i parametri di quota e fatturato del prodotto opportunità.

#### Tipo di relazione

Semplice

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Territorio account
- Campagna
- Opportunità
- Fatturato prodotto opportunità
- Utente proprietario
- Contatto principale
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Quota

#### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato prodotto opportunità
  - Numero di prodotti
  - Numero medio di prodotti
- Parametri quota
  - Valore quota

### Note d'uso

Le dimensioni Account e Contatto principale includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

I report creati con questa area argomenti includono una riga di riepilogo per ogni record fatturato visualizzato nel report. Se non si desidera includere le righe di riepilogo dei record fatturato nel report, aggiungere il campo Nome prodotto al report oppure utilizzare l'[Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità \(a pagina 926\)](#).

### **Area argomenti report in tempo reale del team opportunità**

#### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di creare report sulla relazione tra opportunità e team opportunità. Usarla per eseguire interrogazioni sui membri di team coinvolti in un'opportunità.

#### **Tipo di relazione**

Molti-a-molti.

#### **Dimensioni**

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Account
- Data di chiusura
- Data di apertura
- Opportunità
- Team opportunità
- Membro team

#### **Parametri**

- Team opportunità
  - Parametri personalizzati ottimizzati team opportunità
  - N. di membri del team opportunità

#### **Note d'uso**

**Visibilità dati.** Questa area argomenti usa sempre la modalità Visibilità team, indipendentemente dalle impostazioni definite nel profilo utente. Per questo motivo è sempre possibile creare report per tutte le opportunità di cui si è proprietari o membri del team.

### **Area argomenti report in tempo reale degli ordini**

#### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### **Scopo aziendale**

Utilizzare questa area argomenti per analizzare gli ordini in base alle dimensioni account, contatto, data, opportunità, proprietario e prodotto.

#### **Tipo di relazione**

Semplice

#### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account

- Contatto
- Data
- Opportunità
- Ordine
- Utente proprietario
- Prodotto

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Numero di ordini
- Quantità elementi ordine

### Note d'uso

In questa area argomenti sono disponibili numerose dimensioni ed è necessario prestare particolare attenzione per non mischiare le dimensioni in modo indiscriminato. Non tutte le combinazioni di dimensioni e parametri garantiscono infatti risultati utili.

- Il parametro 'Numero di ordini' si applica solo alla dimensione Ordine, che può essere riepilogata mediante una relazione diretta (dimensioni Account, Contatto, Data, Opportunità e Proprietario), ma non mediante la dimensione Prodotto, in quanto non esiste una relazione diretta tra le dimensioni Prodotto e Ordine.
- La dimensione Prodotto è associata solo all'elemento dell'ordine. È possibile generare un report dei dettagli relativi al prodotto con ordine mediante la dimensione Ordine.

### Area argomenti report in tempo reale dei partner

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

#### Scopo aziendale

L'area argomenti report Partner consente di analizzare e misurare importanti parametri delle prestazioni, tra i quali il numero dei lead qualificati e il fatturato totale nella pipeline opportunità.

#### Tipo di relazione

Riepilogo

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Data creazione
- Utente proprietario
- Partner
- Territorio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri partner
- Parametri personalizzati partner
  - Media valuta indicizzata
  - Numero indicizzato medio
  - Valuta indicizzata

- Numero indicizzato
- Numero di partner
- Numero di lead archiviati
- Numero di richieste di servizio (RS) annullate
- Numero di opportunità chiuse
- Numero di RS chiuse
- Numero di lead
- N. di lead convertiti in opportunità
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- N. di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta
- Numero di opportunità aperte
- Numero di RS aperte
- Numero di opportunità
- Numero di RS in sospeso
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Numero di RS
- Numero di successi
- Numero medio di giorni nella fase
- Media di giorni per chiusura RS
- Durata RS aperta media
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso per lead
- Fatturato previsto per lead
- Fatturato opportunità per lead
- Fatturato
- Fatturato (000)

### Note d'uso

I parametri precedenti sono basati sull'account partner principale di lead, opportunità e richieste di servizio.

### Area argomenti report in tempo reale delle consegne PCD (Personalized Content Delivery)

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti fornisce le informazioni necessarie a diversi ruoli in un'organizzazione farmaceutica per comprendere meglio i medici, ridefinire il contenuto e portare il messaggio giusto alla persona giusta, nel momento giusto. Ad esempio, un responsabile del marketing può analizzare gli andamenti dettagliati, le prestazioni collaterali e le risposte da parte di diversi segmenti. Con tali informazioni, il responsabile può ridefinire i materiali collaterali o segmentare nuovamente la base di clienti, quindi definire il target di clienti di conseguenza. Un responsabile commerciale può analizzare gli andamenti dettagliati, cercare i funzionari dalle prestazioni migliori e peggiori in un territorio, e dare istruzioni al team in base alle necessità.

#### Tipo di relazione

Semplice

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Attività
- Contatto
- Risposta messaggio
- Piano messaggistica
- Elemento piano messaggistica
- Prodotto

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri account
  - Numero di account
- Parametri attività
  - Numero di account con attività
  - Numero di attività
  - Numero di attività chiuse
  - Numero di attività aperte
- Parametri contatto
  - Parametri personalizzati contatto
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato medio
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
  - Numero di contatti
- Parametri risposta messaggio
  - Parametri personalizzati risposta di messaggistica
    - Media valuta indicizzata
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato medio
    - Numero indicizzato
  - N. risposte di messaggistica
  - Numero di sequenza medio
- Parametri elemento piano messaggistica
  - Parametri personalizzati elemento piano messaggistica
    - Media valuta indicizzata
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato medio
    - Numero indicizzato
  - N. elementi piano messaggistica

- Numero di sequenza medio
- Parametri piano messaggistica
  - Parametri personalizzati piano messaggistica
    - Media valuta indicizzata
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato medio
    - Numero indicizzato
- N. piani messaggistica

### Note d'uso

La dimensione Attività include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

In questa area argomenti sono disponibili più dimensioni, ma non tutte le combinazioni sono valide. Per le combinazioni non valide viene restituito un errore. Ad esempio, le combinazioni seguenti non sono valide e comportano la visualizzazione di un errore:

| Dimensione | Dimensione | Dimensione              |
|------------|------------|-------------------------|
| Prodotto   | Account    | Piano messaggi          |
| Prodotto   | Account    | Elemento piano messaggi |
| Prodotto   | Account    | Risposta messaggio      |
| Prodotto   | Attività   | Piano messaggi          |
| Prodotto   | Attività   | Elemento piano messaggi |
| Prodotto   | Attività   | Risposta messaggio      |
| Prodotto   | Contatto   | Piano messaggi          |
| Prodotto   | Contatto   | Elemento piano messaggi |
| Prodotto   | Contatto   | Risposta messaggio      |

Se la visibilità è Visibilità team e l'analisi include dimensioni Piano messaggistica, Elemento piano messaggistica o Risposta messaggio, verrà applicata la Visibilità responsabile.

### Area argomenti report in tempo reale dei preventivi

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand. Un amministratore deve eseguire il provisioning dell'oggetto Preventivi.

#### Scopo aziendale

Utilizzare questa area argomenti per analizzare i preventivi in base alle dimensioni account, data e proprietario.



### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Data
- Opportunità
- Utente proprietario
- Preventivo

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri personalizzati preventivo
- Numero di preventivi

### Note d'uso

Nessuno.

### Area argomenti report in tempo reale del team richiesta di servizio

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra le richieste di servizio e gli utenti del team. Poiché è possibile associare una richiesta di servizio a vari membri del team in Oracle CRM On Demand, è possibile utilizzare questa area argomenti per creare l'elenco di tutti i membri del team associati a una richiesta di servizio o di tutte le richieste di servizio in cui un utente è stato aggiunto come membro del team. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sulle richieste di servizio non associate ad alcun utente o per eseguire report sugli utenti non collegati a una richiesta di servizio.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Data di chiusura
- Data di apertura
- Richiesta di servizio
- Team di richiesta di servizio
- Membro team

### Parametri

- Team di richiesta di servizio
  - Metriche personalizzate ottimizzate del team richiesta di servizio
  - N. di membri del team richiesta di servizio

### Note d'uso

La dimensione Richiesta di servizio include una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Nella cartella Campi personalizzati ottimizzati team richiesta di servizio per la dimensione Team richiesta di servizio sono disponibili i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Casella di controllo
- Data
- Data/ora
- Percentuale
- Telefono
- Elenco di selezione
- Testo (lungo)
- Testo (corto)

Nella cartella Metriche personalizzate ottimizzate team richiesta di servizio sono disponibili come metriche i primi cinque campi personalizzati, ovvero i primi cinque campi personalizzati creati, di ognuno dei tipi di campo seguenti:

- Valuta
- Numero intero
- Numero

**Visibilità dati.** Questa area argomenti usa sempre la modalità Visibilità team, indipendentemente dalle impostazioni definite nel profilo utente o nel profilo dell'azienda. Per questo motivo è sempre possibile creare report per tutte le richieste di servizio in cui si è proprietari o membri del team.

#### **Area argomenti report in tempo reale delle richieste di servizio**

##### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

##### **Scopo aziendale**

Questa area argomenti consente di analizzare le richieste di servizio in base alle dimensioni account, asset, contatto, richiesta di servizio, utente, partner e data. Consente di misurare e analizzare importanti parametri delle prestazioni dell'organizzazione delle richieste di servizio clienti, compresi quanto tempo le richieste di servizio sono state aperte e la durata media per chiuderle. L'uso di questi parametri delle prestazioni per le richieste di servizio consente alle aziende di migliorare la soddisfazione del cliente e la produttività dei dipendenti e di ridurre i costi operativi.

##### **Tipo di relazione**

Semplice

##### **Dimensioni**

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Asset
- Contatto
- Data di chiusura
- Data di apertura
- Opportunità
- Utente proprietario

- Account partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Richiesta di servizio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri richieste di servizio
  - Parametri personalizzati richieste di servizio
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Numero di richieste di servizio
  - Numero di RS aperte
  - Numero di RS chiuse
  - Numero di RS in sospeso
  - Numero di RS annullate
  - Durata RS aperta media
  - Media di giorni per chiusura RS

### Note d'uso

- Le dimensioni Account, Contatto e Richiesta di servizio includono una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.
- Usare la dimensione Opportunità per analizzare i parametri e gli attributi nella relazione tra opportunità e richiesta di servizio.

### Area argomenti report in tempo reale delle attività condivise

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare le attività condivise in base alle dimensioni cliente, contatto e utente. Poiché queste attività possono essere condivise tra più utenti in Oracle CRM On Demand, l'uso di questa area argomenti consente di eseguire report sulle attività condivise. Questa area argomenti consente di eseguire report sulle attività di proprietà o condivise con almeno un utente.

#### Tipo di relazione

Molti-a-molti

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Attività
- Contatto
- Utente proprietario

### Parametri

- Parametri attività
  - Numero di attività

### Note d'uso

Le dimensioni Account, Attività e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

La visibilità dei dati nel record di attività non viene controllata mediante l'associazione del registro con tale record in quest'area argomenti. Il record di attività deve appartenere o essere condiviso con l'utente per poter visualizzare i record di attività in quest'area argomenti.

## Area argomenti report in tempo reale delle soluzioni

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

In questa area argomenti è possibile analizzare le soluzioni per prodotto, categoria prodotto, richiesta di servizio, dimensioni date di scadenza, nonché la relazione tra le soluzioni e le richieste di servizio associate. È inoltre possibile analizzare una soluzione importante e i parametri delle richieste di servizio correlati che consentono all'azienda di valutare lo stato e l'efficacia delle soluzioni.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Data di scadenza
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Richiesta di servizio
- Soluzione

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri personalizzati soluzione
  - Media valuta indicizzata
  - Numero indicizzato medio
  - Valuta indicizzata
  - Numero indicizzato
- Numero di soluzioni
- Numero di soluzioni approvate
- Numero di soluzioni pubblicate
- Numero di soluzioni obsolete
- Numero di RS
- Numero di RS aperte
- Numero di RS chiuse

### Note d'uso

La dimensione Categoria prodotto è una dimensione indipendente, non basata sul prodotto come altre aree argomenti. Questo approccio viene eseguito in particolare per adattarla al funzionamento speciale dell'interfaccia utente Soluzioni in cui una categoria prodotto può essere assegnata a una soluzione senza un valore di prodotto.

La dimensione Richiesta di servizio include una gerarchia registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

## **Area argomenti report in tempo reale dei prodotti a prezzi speciali**

### **Disponibilità**

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### **Scopo aziendale**

Le richieste di prezzi speciali consentono ai partner e ai proprietari di marca di eseguire un insieme di processi aziendali mediante i quali un partner chiede al proprietario della marca un prezzo inferiore per un prodotto. I motivi di tale richiesta sono vari; dalla necessità di far fronte alla concorrenza all'andamento generale al ribasso dei prezzi.

Questa area argomenti consente di eseguire analisi e report in tempo reale sulle richieste di prezzi speciali e i prodotti a prezzi speciali per valutare le prestazioni dei partner. È possibile usare i parametri e le informazioni, ad esempio le riduzioni di prezzo autorizzate per ogni prodotto, partner e trimestre, per valutare l'efficacia dello sconto e le prestazioni dei prodotti in un determinato canale.

### **Tipo di relazione**

Semplice

### **Dimensioni**

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Data
- Registrazione operazione
- Cliente finale (Account)
- Autore ultima approvazione (Utente)
- Opportunità
- Utente proprietario
- Account partner principale
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Richiesta prezzi speciali

### **Parametri**

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri prodotti a prezzi speciali
  - Numero di richieste prezzi speciali
  - Importo autorizzato
  - Importo autorizzato (000)
  - Importo richiesto
  - Importo richiesto (000)
  - Importo medio autorizzato
  - Importo medio richiesto
  - Costo medio autorizzato

- Percentuale media di sconto autorizzata
- Prezzo di vendita suggerito medio
- Costo medio di acquisto
- Quantità media
- Costo medio richiesto
- Percentuale media di sconto richiesta
- Prezzo rivendita medio richiesto
- Prezzo rivendita medio suggerito
- Quantità

### Note d'uso

La dimensione Cliente finale è la dimensione Account. La dimensione Autore ultima approvazione è la dimensione Utente.

### Area argomenti report in tempo reale dei veicoli

#### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

#### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri correlati ai veicoli in base alle dimensioni veicolo e rivenditore e ad altri oggetti dimensione associati, quali account, contatto, data, rivenditore e prodotto.

#### Tipo di relazione

Semplice

#### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Account
- Contatto
- Data
- Rivenditore
- Prodotto
- Veicolo

#### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri veicolo
  - Parametri personalizzati veicolo
  - Numero di veicoli

### Note d'uso

Nessuno

### Utilizzo dei campi filtro ottimizzati

I campi ottimizzati terminano con la parola *Codice* (per gli elenchi di selezione e gli elenchi di selezione ottimizzati) o *UTC* (Coordinated Universal Time) per i campi della data e dell'ora. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di migliorare le prestazioni di esecuzione dei report.

## Campi Codice nei filtri

Nei campi Codice sono memorizzati i valori degli elenchi di selezione multilingua nel codice indipendente dalla lingua (LIC). In Oracle CRM On Demand è possibile gestire più lingue utilizzando i codici indipendenti dalla lingua e le singole voci per ogni lingua. Ad esempio, è possibile implementare un campo di stato come descritto di seguito per il valore della lingua con stato Active.

| Lingua   | Valore | Codice indipendente dalla lingua |
|----------|--------|----------------------------------|
| Inglese  | Attivo | Attivo                           |
| Francese | Actif  | Attivo                           |
| Tedesco  | Aktiv  | Attivo                           |
| Spagnolo | Activo | Attivo                           |

Per filtrare i clienti attivi, creare un filtro per il campo Codice stato (la versione ottimizzata del campo Stato) e per il valore del codice indipendente dalla lingua (in questo caso, Active). Indipendentemente dalla lingua utilizzata, l'esecuzione di una query per il valore LIC migliora le prestazioni dei report poiché non è richiesta un'ulteriore operazione di traduzione per la query nelle altre lingue.

## Visualizzazione dei valori LIC per un elenco di selezione

Per visualizzare i valori LIC per un elenco di selezione, attenersi alla procedura riportata di seguito.

### Per visualizzare i valori LIC per un elenco di selezione

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 5 Nella pagina Campi fare clic su uno dei collegamenti Modifica elenco di selezione per il campo dell'elenco di selezione desiderato.

I valori LIC si trovano nella colonna ID.

## Campi UTC nei filtri

Quando si utilizzano i campi UTC, essi non vengono convertiti nel fuso orario dell'azienda o dell'utente e pertanto consentono di migliorare le prestazioni dei report. Si ottiene un ulteriore miglioramento delle prestazioni quando i campi della data e dell'ora vengono indicizzati nel database. È possibile eliminare questi campi nei report e utilizzare invece i campi con fusi orari rettificati.

## Informazioni sulle gerarchie

Alcuni oggetti dati, quali account, registro, opportunità e territorio, supportano una struttura (ad albero) gerarchica. Ad esempio, la gerarchia del territorio viene visualizzata in più aree argomenti e di solito viene usata per memorizzare le informazioni sul territorio di vendita. Oracle CRM On Demand supporta 10 livelli di gerarchia. Ad esempio, una gerarchia del territorio implementata per un'azienda negli Stati Uniti potrebbe avere il tipo di struttura riportato di seguito.

- Il livello superiore è impostato su USA.
- Il livello 8 ha le seguenti voci: Nord-orientale, Meridionale, Medio occidentale e Occidentale.
- Il livello 7 ha voci secondarie, ad esempio, il territorio Nord-orientale ha: Maine, New Hampshire, Vermont, Massachusetts, Rhode Island e Connecticut.

- Il livello 6 ha altre voci secondarie. Ad esempio, la voce Massachusetts ha: Boston, Cape Cod, Massachusetts Orientale e Massachusetts Occidentale.
- Il livello 5 suddivide ulteriormente i territori precedenti. Ad esempio il territorio Cape Cod ha: Lower Cape, Outer Cape, Hyannis e Barnstable.
- Il livello 4 non viene usato in questo esempio.
- Il livello 3 non viene usato in questo esempio.
- Il livello 2 non viene usato in questo esempio.
- Il livello 1 non viene usato in questo esempio.

La gerarchia precedente è più compressa, come indicato nella tabella riportata di seguito. Il numero massimo di livelli di gerarchia supportato è 10. Pertanto, se una gerarchia ha meno di dieci livelli, i valori del livello inferiore vengono ripetuti per tali livelli (Hyannis per i livelli da 5 a 1). Questa funzione consente di creare report dei parametri correlati a qualsiasi livello della gerarchia.

|                                      |                |
|--------------------------------------|----------------|
| Nome territorio di livello superiore | Stati Uniti    |
| Nome territorio di livello 8         | Nord-orientale |
| Nome territorio di livello 7         | Massachusetts  |
| Nome territorio di livello 6         | Cape Cod       |
| Nome territorio di livello 5         | Hyannis        |
| Nome territorio di livello 4         | Hyannis        |
| Nome territorio di livello 3         | Hyannis        |
| Nome territorio di livello 2         | Hyannis        |
| Nome territorio di livello 1         | Hyannis        |

Nell'interfaccia utente gli attributi della gerarchia si trovano in una sottocartella della cartella della dimensione principale, ad esempio Account, Territorio e così via. Tutte le voci sono visualizzate in ordine alfabetico.

**NOTA:** quando si utilizzano le informazioni di una gerarchia in un'analisi, le informazioni sono basate sui dati cronologici compilati di notte. Anche se l'analisi viene creata per un'area argomenti di report in tempo reale, le informazioni non si basano su dati in tempo reale.

### Utilizzo di Analytics in una finestra separata del browser

Se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Gestione report personalizzati, è possibile aprire una finestra del browser separata dalla finestra principale del browser Oracle CRM On Demand e utilizzare le analisi nella nuova finestra. L'utilizzo di una finestra separata del browser è particolarmente utile quando si lavora con analisi di grandi dimensioni con molte colonne e righe, perché nelle pagine in cui vengono visualizzate le barre di scorrimento orizzontale il riquadro Catalogo e il riquadro Visualizza sono sempre visibili. Non è necessario scorrere la pagina verso il basso per accedervi.

***Per utilizzare Analytics in una finestra separata del browser, effettuare le operazioni riportate di seguito.***



- Nella finestra del browser Oracle CRM On Demand, nella scheda Analytics, fare clic su Apri Analytics in una nuova finestra.

Quando si lavora in una finestra separata del browser, tenere presente quanto riportato di seguito.

- Se un'analisi è aperta sia nella finestra principale del browser Oracle CRM On Demand che in una finestra separata del browser e si modifica e salva l'analisi nella finestra separata, l'analisi non viene aggiornata automaticamente nella finestra principale. Per visualizzare le modifiche sarà necessario aggiornare l'analisi.
- Il Selettore Registro non è disponibile nella finestra separata del browser. Se si desidera selezionare un registro per l'analisi, è necessario selezionarlo nella finestra principale del browser Oracle CRM On Demand.
- Se si esegue il drill-down su un collegamento di azione in un'analisi in una finestra separata del browser, il record verrà aperto nella finestra principale di Oracle CRM On Demand.
- Se si verifica il timeout della sessione Oracle CRM On Demand in una delle due finestre, il timeout interesserà anche l'altra finestra.

## Applicazione della formattazione stilistica nelle analisi e nei dashboard

La formattazione stilistica influisce sull'aspetto visivo dei dati nelle colonne e nelle viste delle analisi nonché nelle colonne e nelle sezioni delle pagine di dashboard.

È possibile applicare la formattazione stilistica, copiare e incollare attributi di formattazione stilistica e salvare un'analisi formattata da utilizzare con le colonne di un'altra analisi. È possibile visualizzare varie finestre di dialogo che forniscono l'accesso e consentono di controllare vari attributi stilistici. A seconda dell'oggetto che si sta formattando, nella finestra di dialogo vengono visualizzate varie opzioni, ad esempio i controlli per i caratteri, le celle e i bordi, il colore di sfondo, ulteriori opzioni di formattazione, ad esempio il riempimento delle celle, e opzioni di stile CSS personalizzate per il linguaggio HTML.

È inoltre possibile copiare l'intervallo di attributi di formattazione stilistica che si applica a un intervallo, ad esempio una colonna di una tabella, e incollarlo in un elemento dello stesso tipo, ad esempio un'altra colonna della tabella o di una tabella diversa. È inoltre possibile ripristinare la formattazione predefinita. A tale scopo, fare clic sulle icone presenti in alto a sinistra nelle finestre di dialogo.

Dopo aver personalizzato e salvato l'aspetto stilistico di un'analisi, è possibile utilizzarlo come modello. Ciò consente di applicare la formattazione dell'analisi salvata ad analisi nuove o esistenti. Le viste che supportano l'utilizzo di un'analisi salvata come modello comprendono le viste Legenda, Descrizione, Tabella, Tabella pivot, Trellis, Testo statico, Titolo e Selettore vista.

Questo argomento contiene informazioni sull'esecuzione dei task riportati di seguito.

- Applicazione della formattazione stilistica
- Ripristino dell'aspetto predefinito di un attributo
- Utilizzo di un'analisi salvata come modello

### Per applicare la formattazione stilistica

- 1 Aprire la finestra di dialogo di formattazione stilistica per l'elemento da formattare.

Ad esempio, per applicare la formattazione stilistica a una colonna in un'analisi, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Nella scheda Criteri dell'editor di analisi, nel menu a discesa di opzioni per la colonna da formattare, selezionare Proprietà colonna.
- Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Stile.

- 2 Nell'area Carattere, selezionare la famiglia, la dimensione, il colore e lo stile, ad esempio grassetto, del tipo di carattere, nonché gli eventuali effetti da applicare, ad esempio la sottolineatura.

**NOTA:** per alcuni elementi, l'opzione non è disponibile.

- 3 Nell'area Cella, impostare l'allineamento e il colore di sfondo.

**NOTA:** per l'allineamento orizzontale, il tipo di giustificazione più diffuso per i dati di testo è a sinistra. Per i dati numerici è invece a destra.

L'allineamento verticale non ha alcun impatto se le colonne non si estendono su più righe di altre colonne.

- 4 Nell'area Bordo è possibile selezionare la posizione e il colore del bordo, nonché lo stile della cella.

**SUGGERIMENTO:** è possibile selezionare o deselezionare i bordi personalizzati facendo clic sui bordi in alto, in basso, a sinistra e a destra accanto all'elenco a discesa Posizione.

- 5 Per formattare la spaziatura all'interno della cella, fare clic su Opzioni di formattazione aggiuntive e specificare i valori per la larghezza e l'altezza del contenuto della cella e lo spazio superiore, inferiore, a sinistra e a destra del contenuto.

I valori sono specificati in pixel.

- 6 Per sovrascrivere gli elementi di stile e classe specificati nei fogli di stile di Oracle CRM On Demand, effettuare le selezioni nell'area relativa alle opzioni di stile CSS personalizzate:

**a** Fare clic sulle impostazioni che si desidera utilizzare.

**b** Fornire l'ubicazione della classe, dello stile o del foglio di stile.

**NOTA:** le opzioni di formattazione di stile avanzate sono destinate agli utenti in grado di utilizzare i fogli CSS.

- 7 Fare clic su OK.

#### ***Per ripristinare la formattazione predefinita***

- Aprire la finestra di dialogo Formattazione stilistica per l'elemento, quindi fare clic sull'icona Cancella formato cella.

Per alcuni tipi di vista, durante l'operazione di aggiunta è possibile utilizzare un'analisi salvata come modello, come descritto nella procedura seguente.

#### ***Per utilizzare un'analisi salvata come modello***

- 1 Nella scheda Risultati, fare clic sull'icona per Importazione formattazione da un'altra analisi.

- 2 Nella finestra di dialogo Seleziona analisi, accedere a un'analisi e fare clic su OK.

La formattazione viene applicata all'analisi corrente.

## **Passo 1: Definizione dei criteri in Analytics**

Per definire i criteri per i report si usa la scheda Criteri. Per accedere alla scheda Criteri, creare una nuova analisi oppure modificare un'istanza esistente dal catalogo.

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo ed eseguire le operazioni riportate di seguito.

- [Aggiunta di colonne alle analisi \(a pagina 1023\)](#)
- [Aggiunta di filtri alle colonne in Analytics \(a pagina 1024\)](#) (facoltativo, ma consigliato)
- [Modifica delle proprietà delle colonne \(a pagina 1030\)](#)
- [Impostazione delle formule di colonna \(a pagina 1040\)](#)
- Aggiunta dei collegamenti azione alle analisi (vedere [Aggiunta di collegamenti azione alle analisi](#) a pagina 1041) (facoltativo)
- [Ordinamento di colonne \(a pagina 1044\)](#)

#### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sull'uso degli indirizzi nei report \(a pagina 873\)](#)
- [Combinazione di più aree argomenti in un'unica analisi \(a pagina 1045\)](#)
- [Combinazione di analisi mediante operazioni set \(a pagina 1048\)](#)
- [Visualizzazione del codice SQL nella scheda Avanzate in Analytics \(a pagina 1098\)](#)

## Aggiunta di colonne alle analisi

Quando si crea o modifica un'analisi, si aggiungono le colonne finché l'analisi non conterrà tutti i dati desiderati. Per aggiungere le colonne a un'analisi è possibile utilizzare la scheda Criteri dell'editor di analisi e la scheda Risultati. In questo argomento viene descritto come aggiungere colonne nella scheda Criteri.

**NOTA:** i periodi nelle report possono essere basati sul calendario fiscale dell'azienda, che può essere diverso da quello standard. Ad esempio, l'anno fiscale dell'azienda potrebbe iniziare il 1 giugno di ogni anno di calendario. Se l'azienda ha modificato di recente il proprio anno di calendario fiscale in Oracle CRM On Demand, è necessario esaminare attentamente le analisi cronologiche se si estendono su più anni. I dati dei report basati sul calendario fiscale precedente non possono essere allineati ai dati che utilizzano il nuovo calendario fiscale.

### Informazioni sull'esclusione delle nuove colonne dalle viste esistenti

Se l'analisi contiene già alcune viste nella scheda Risultati, si potrebbe desiderare che le nuove colonne aggiunte all'analisi nella scheda Criteri non vengano visualizzate per impostazione predefinita nelle viste esistenti. È possibile configurare le proprietà dell'analisi in modo che le colonne aggiunte ai criteri vengano escluse dalle viste esistenti.

**NOTA:** se si desidera escludere le nuove colonne dalle viste esistenti, è necessario configurare di conseguenza le proprietà dell'analisi prima di aggiungere le colonne nella scheda Criteri.

### Per specificare se le nuove colonne devono essere visualizzate nelle viste esistenti

- 1 Nella scheda Risultati o Criteri dell'editor di analisi fare clic sull'icona Modifica proprietà analisi nella barra degli strumenti.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà analisi fare clic sulla scheda Dati.
- 3 Nel campo Visualizzazione di colonne aggiunte in scheda Criteri selezionare l'opzione desiderata tra quelle riportate di seguito.
  - **Visualizza in viste esistenti e nuove.** Le colonne aggiunte vengono visualizzate per impostazione predefinita sia nelle viste esistenti che nelle viste nuove.
  - **Escludi da viste esistenti, ma visualizza in viste nuove.** Le colonne aggiunte vengono visualizzate per impostazione predefinita solo nelle viste nuove. Nelle viste esistenti le colonne vengono visualizzate nella destinazione di rilascio Escluso nell'editor viste. Per informazioni sulle destinazioni di rilascio, vedere [Informazioni sulle destinazioni di rilascio negli editor viste \(a pagina 1054\)](#).
- 4 Fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo.

### Per aggiungere colonne all'analisi

- 1 Nel riquadro Aree argomenti della scheda Criteri dell'editor di analisi espandere l'elenco delle colonne per visualizzare le colonne che è possibile includere nell'analisi.
- 2 Fare doppio clic sulle colonne che si desidera includere nell'analisi.

**NOTA:** è possibile rimuovere una colonna dal report selezionando Elimina dall'elenco a discesa delle opzioni della colonna interessata.

È possibile aggiungere campi personalizzati come colonne nelle analisi. Per le distribuzioni multilingue, è necessario tradurre i campi personalizzati in ciascuna lingua utilizzata in modo da renderli disponibili per l'aggiunta ai report e alle analisi. Ad esempio, se un campo personalizzato viene creato in inglese, è necessario tradurlo in italiano per consentire a un utente italiano di visualizzarlo e quindi utilizzarlo in un'analisi.

## Aggiunta di filtri alle colonne in Analytics

La scheda Criteri consente di impostare filtri per le colonne del report. Il filtro consente di limitare i risultati visualizzati quando viene eseguito il report e mostra solo i risultati che corrispondono ai criteri.

Un filtro di colonna è costituito dai seguenti elementi:

- una colonna da filtrare, ad esempio Tipo di cliente;
- un valore da utilizzare per l'applicazione del filtro, ad esempio 10 (se necessario, al suo posto è possibile utilizzare un'espressione SQL o una variabile);
- un operatore che determini la modalità di applicazione del valore, ad esempio Minore di.

Se la colonna, ad esempio, contiene la quantità venduta, l'operatore è Minore di e il valore è 10, i risultati comprenderanno solo le quantità dell'ordine delle quali sono state vendute meno di 10 unità.

Un filtro di colonna può inoltre presentare le caratteristiche riportate di seguito.

- Può essere combinato con altri filtri di colonna per limitare ulteriormente i risultati del report.
- È possibile raggruppare i filtri e creare filtri complessi.
- Il valore può essere limitato dai risultati di un report salvato in precedenza.
- Un filtro di colonna si applica solo alla colonna in base alla quale è stato creato. Non influisce sulle altre colonne.

Il filtro viene tradotto in una clausola WHERE dell'istruzione SQL SELECT. La clausola WHERE consente di limitare le righe restituite a quelle che soddisfino particolari vincoli. Gli utenti esperti possono immettere direttamente l'istruzione SQL per un filtro.

**NOTA:** se si seleziona l'opzione di aggiunta di nuovi valori elenco di selezione durante l'importazione dei dati, tali valori potrebbero non apparire nei report per 24 ore. Pertanto, è possibile che non si riesca a utilizzare i nuovi valori elenco di selezione come filtri durante tale periodo.

### Creazione di filtri di colonna

#### Per creare un filtro senza aggiungere la colonna al report

- Nel riquadro Filtri fare clic sull'icona di creazione di un filtro per l'area argomento corrente, selezionare Altre colonne..., quindi selezionare la colonna nella finestra di dialogo Seleziona colonna.

#### Per creare un filtro di colonna

- 1 Nella scheda Criteri selezionare l'opzione Filtro nella colonna in cui si desidera creare il filtro.
- 2 Nella finestra di dialogo Nuovo filtro, scegliere un operatore nell'elenco a discesa Operatore.

Le linee guida della seguente tabella agevolano la scelta di un operatore e la specificazione dei valori. Per ulteriori informazioni sugli operatori, vedere la sezione *Note d'uso per gli operatori* dopo questa procedura.

| Operatore                         | Linee guida di utilizzo                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| è uguale a o incluso in           | Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati corrispondenti al valore del filtro.     |
| non è uguale a o non è incluso in | Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati non corrispondenti al valore del filtro. |

| Operatore                | Linee guida di utilizzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| è minore di              | Valido per colonne con numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati con valori inferiori a quello del filtro.                                                                                                                                                                                  |
| è maggiore di            | Valido per colonne con numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati con valori superiori a quello del filtro.                                                                                                                                                                                  |
| è minore di o uguale a   | Valido per colonne con numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati con valori inferiori o uguali a quello del filtro.                                                                                                                                                                                   |
| è maggiore di o uguale a | Valido per colonne con numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati con valori superiori o uguali a quello del filtro.                                                                                                                                                                                   |
| è compreso tra           | Valido per colonne con numeri o date. È necessario specificare due valori. I risultati includeranno i record sia dei valori specificati sia di quelli compresi tra tali valori.                                                                                                                                                                                                         |
| è nullo                  | Valido per colonne con testo, numeri o date. Non è possibile specificare alcun valore. L'operatore verifica solo l'assenza di dati nella colonna. I risultati comprendono solo i record nella cui colonna non sono presenti dati.<br><br>A volte può rivelarsi utile sapere se determinati dati sono presenti e l'uso dell'operatore È NULLO è un mezzo per verificare tale condizione. |
| non è nullo              | Valido per colonne con testo, numeri o date. Non è possibile specificare alcun valore. L'operatore verifica solo la presenza di dati nella colonna. I risultati comprendono solo i record nella cui colonna siano presenti dati.                                                                                                                                                        |
| è nei primi              | Valido per colonne con testo, numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprendono solo i primi n record, in cui n è il numero intero indicato come valore del filtro.<br><br>L'operatore è per risultati classificati. Ad esempio, l'operatore può essere utilizzato per ottenere un elenco dei primi 10 risultati migliori.                                 |
| è negli ultimi           | Valido per colonne con testo, numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprendono solo gli ultimi n record, in cui n è il numero intero indicato come valore del filtro.<br><br>L'operatore è per risultati classificati. Ad esempio, l'operatore può essere utilizzato per ottenere un elenco dei clienti che hanno segnalato il minor numero di problemi.  |
| contiene tutti           | Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati contenenti tutti i valori del filtro.                                                                                                                                                                                         |

| Operatore                                | Linee guida di utilizzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| contiene uno qualsiasi                   | Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati contenenti almeno uno dei valori del filtro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| non contiene                             | Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati che non contengano alcun valore del filtro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| inizia con                               | Valido per colonne con testo, numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati che iniziano con il valore del filtro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| termina con                              | Valido per colonne con testo, numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati che terminano con il valore del filtro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| è LIKE<br>(corrispondenza<br>motivo)     | Valido per colonne con testo. Specificare uno o più valori. Richiede l'utilizzo del segno di percentuale (%) come carattere jolly. Nel valore è possibile specificare un massimo di due segni di percentuale. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati corrispondenti al valore del motivo del filtro.                                                                                                                                                                                                                                  |
| non è LIKE<br>(corrispondenza<br>motivo) | Valido per colonne con testo. Specificare uno o più valori. Richiede l'utilizzo del segno di percentuale (%) come carattere jolly. Nel valore è possibile specificare un massimo di due segni di percentuale. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati non corrispondenti al valore del motivo del filtro.                                                                                                                                                                                                                              |
| è richiesto                              | Valido per colonne con testo, numeri o date. Se si imposta una colonna su <i>è richiesto</i> questa viene filtrata in base al valore trasmesso da un altro report.<br><br><b>NOTA:</b> utilizzare questa opzione per collegare più report tra loro nella navigazione. Vedere <a href="#">Passo 2: Analisi dei risultati e creazione di layout (a pagina 1049)</a> . Una o più colonne nel report esaminato devono contenere il filtro <i>è richiesto</i> per consentire al report di visualizzare le righe limitate al valore selezionato ed esaminate dal report principale. |

**3** Immettere un valore nel campo Valore.

Nel campo Valore sono disponibili opzioni per l'immissione di formule, date, variabili e così via. Nei passi riportati di seguito vengono descritte alcune di queste opzioni.

- 4** Per le colonne di data è possibile fare clic sull'icona calendario a destra del campo Valore e utilizzare la finestra di dialogo Seleziona data per specificare una data.
- 5** Per alcune colonne è possibile selezionare una riga specifica da visualizzare nel report facendo clic sull'icona Freccia giù a destra del campo e selezionando la riga da includere.
- 6** Per alcune colonne è possibile utilizzare la funzione di ricerca, facendo clic sull'icona di ricerca a destra del campo Valore, e selezionare valori specifici da includere nell'analisi. Spostare i valori selezionati dalla colonna Disponibili alla colonna Selezionati utilizzando i controlli freccia.

- 7 Per aggiungere un'espressione SQL o una variabile (sessione, repository o presentazione), eseguire le operazioni riportate di seguito.
  - a Fare clic su Aggiungi altre opzioni sotto il campo Valore e scegliere Espressione SQL, Variabile di sessione, Variabile di repository o Variabile di presentazione.  
Viene visualizzato un nuovo campo sotto il campo Valore.
  - b Immettere l'espressione SQL o il nome della variabile nel nuovo campo.

Le espressioni SQL possono contenere chiamate di funzione che vengono applicate su valori di colonna. Per ulteriori informazioni, vedere [Uso delle funzioni in Analytics \(a pagina 1098\)](#) e [Variabili di sessione in Analytics \(a pagina 1131\)](#).

Per rimuovere un valore, un'espressione SQL o una variabile di sessione, fare clic sull'icona X situata accanto a essa.
- 8 Per fare in modo che il filtro rimanga limitato dal valore di una colonna in un'altra analisi, vedere la sezione *Utilizzo di report salvati come filtri* più avanti in questo argomento.
- 9 Per convertire il filtro in istruzioni SQL, selezionare la casella di controllo Converti questo filtro in SQL.
- 10 Al termine, fare clic su OK.  
Il filtro viene visualizzato nell'area Filtri della scheda Criteri o del catalogo.

### Note d'uso per gli operatori

Alcuni operatori hanno funzioni simili ma non identiche. Tenere presenti le somiglianze e le differenze tra gli operatori seguenti:

- è uguale a
- è incluso in
- contiene tutti
- contiene uno qualsiasi
- è LIKE

*È uguale a* o *È incluso in* cerca le corrispondenze esatte tra i criteri di ricerca e i valori nel database. Ad esempio, se il criterio è Pat Lee, solo Pat Lee corrisponde esattamente e supera il filtro. Poiché tutte le ricerche distinguono tra maiuscole e minuscole, i valori quali pat Lee e Pat lee non superano il filtro.

*Contiene tutti* cerca tutti i valori che corrispondono ai criteri e per superare il filtro è necessario che tutti i valori siano nei valori, come avviene per le ricerche AND. Se ad esempio i criteri prevedono la ricerca di due valori, il valore = Pat e il valore = Lee, Pat Lee e Lee Pat superano il filtro, mentre pat Lee, Pat Smith e Chris Lee non superano il filtro perché non contengono tutti i criteri (Pat AND Lee).

*Contiene uno qualsiasi* cerca i valori che corrispondono ai criteri, ma è meno restrittivo in quanto non richiede tutti i valori, come nelle ricerche OR. Se, ad esempio, il criterio prevede la ricerca di due valori, il valore = Pat e il valore = Lee, Pat, Pat Smith, Chris Lee e Lee superano il filtro poiché soddisfano i criteri Pat OR Lee.

*È LIKE* effettua una ricerca di pattern, pertanto richiede l'uso di uno o due simboli di percentuale (%) come carattere jolly. Se ad esempio il criterio di ricerca è valore = P%t %ee, Pat Lee, Pit smee e Packet trainee superano il filtro, mentre pat Lee non lo supera.

Per ottenere velocità di ricerca ottimali, si consiglia di ridurre o eliminare l'uso degli operatori di corrispondenza pattern, quali Contiene tutti, Contiene qualsiasi e È LIKE. Se si desidera effettuare ricerche di valori esatti, non utilizzare gli operatori di corrispondenza pattern al posto degli operatori esatti.

### Salvataggio di filtri di colonna

È possibile salvare un filtro come parte dell'analisi o salvarlo per riutilizzarlo in altre analisi. Se il filtro si riferisce a una determinata analisi e questa viene salvata, il filtro viene salvato come parte dell'analisi e applicato ad ogni esecuzione dell'analisi. È possibile salvare un filtro come parte dell'analisi o salvarlo per riutilizzarlo in altre analisi.



I filtri salvati e le cartelle che contengono i filtri per l'area argomento vengono visualizzati subito dopo il nome dell'area argomenti, ove applicabile.

#### ***Per salvare un filtro di colonna compreso in un'analisi***

- 1 Fare clic su Salva nella scheda Criteri.
- 2 Nella finestra di dialogo Salva con nome selezionare la posizione in cui salvare l'analisi e fare clic su OK.

#### ***Per salvare un filtro di colonna da utilizzare in altre analisi***

- 1 Nella sezione Filtri della scheda Criteri fare clic su Altre opzioni (>>) e scegliere Salva filtro.
- 2 Nella finestra di dialogo Salva con nome selezionare la cartella in cui salvare il filtro:
  - Per salvare il filtro per uso personale, fare clic su Le mie cartelle.  
I filtri salvati in Le mie cartelle sono disponibili solo per l'utente.
  - Per salvare il filtro per l'uso da parte di altri utenti, selezionare Cartella condivisa a livello societario.  
I filtri salvati in una cartella pubblica sono disponibili per tutti gli utenti che hanno accesso a tale cartella.
- 3 Immettere un nome, costituito da un massimo di 512 caratteri, per il filtro.
- 4 Facoltativamente immettere la descrizione del filtro.
- 5 Fare clic su OK.

#### ***Per visualizzare le proprietà di un filtro salvato***

- Selezionare il filtro nella sezione Filtri della scheda Criteri e fare clic sull'icona Visualizza filtro salvato.

#### **Applicazione alle analisi dei filtri di colonna salvati**

È possibile applicare a un'analisi un filtro di colonna precedentemente salvato. È possibile applicare il contenuto del filtro o un riferimento al filtro stesso.

Quando si applica il contenuto di un filtro di colonna salvato, questo viene copiato nell'area Filtri della scheda Criteri. In tal modo, è possibile modificare i criteri del filtro senza modificare il filtro salvato. Quando si applica un riferimento a un filtro salvato, questo viene indicato solo con il nome; è possibile visualizzarlo ma non modificarne il contenuto.

#### ***Per applicare a un'analisi un filtro di colonna salvato***

- 1 Andare al filtro salvato nel riquadro Catalogo della scheda Criteri.
- 2 Selezionare il filtro salvato e fare clic sull'icona Aggiungi altre opzioni nella parte superiore del riquadro Catalogo.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Applica filtro salvato.
- 3 Specificare le opzioni del filtro (cancellazione di tutti i filtri esistenti prima dell'applicazione e applicazione del contenuto del filtro invece di un riferimento al filtro) e fare clic su OK.  
Il filtro viene visualizzato nell'area Filtri della scheda Criteri.

#### **Modifica dei filtri di colonna**

È possibile modificare un filtro di colonna per cambiarne le proprietà.

#### ***Per modificare un filtro di colonna***

- 1 Nella sezione Filtri della scheda Criteri passare il puntatore del mouse sul filtro e fare clic sull'icona Modifica quando viene visualizzato il menu.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica filtro.



- 2 Apportare le modifiche desiderate, quindi fare clic su OK.

### Rimozione di filtri di colonna

È possibile rimuovere da un'analisi tutti i filtri o solo uno di essi.

**NOTA:** se l'analisi è stata salvata in precedenza con l'applicazione di eventuali filtri, è necessario salvarla nuovamente per rimuovere definitivamente i filtri.

#### *Per eliminare un filtro di colonna da un'analisi*

- Nella sezione Filtri della scheda Criteri passare il puntatore del mouse sul filtro finché non viene visualizzato il menu e fare clic sull'icona Elimina.

### Combinazione di filtri di colonna con altri filtri di colonna

La combinazione di filtri di colonna, nota anche come filtro parentetico, consente di creare filtri complessi senza la necessità di conoscere il linguaggio SQL.

Per combinare i filtri di colonna è possibile utilizzare gli operatori AND e OR. L'operatore AND indica che è necessario soddisfare i criteri specificati per ogni filtro. Questo rappresenta il metodo predefinito per la combinazione dei filtri di colonna. L'operatore OR indica che è necessario soddisfare almeno i criteri specificati in uno dei filtri di colonna.

#### *Per combinare un filtro con altri filtri di colonna*

- 1 Nella scheda Criteri aggiungere almeno due filtri di colonna a un'analisi oppure almeno due filtri di colonna a un filtro salvato.  
I filtri vengono elencati nella sezione Filtri con l'operatore AND come separatore.
- 2 Per modificare un operatore AND in operatore OR, fare clic su di esso.
- 3 Man mano che si aggiungono filtri di colonna, fare clic sugli operatori AND e OR per raggruppare i filtri e creare le combinazioni desiderate.  
Gli elementi dei filtri combinati vengono racchiusi in caselle.
- 4 Per duplicare, eliminare o dissociare gli elementi racchiusi, fare clic sul pulsante Modifica filtro gruppo e selezionare l'opzione appropriata.
- 5 Per copiare o incollare i filtri, passare il mouse sul filtro e scegliere Copia filtro o Incolla filtro.

### Come impedire la sostituzione di un filtro durante l'esplorazione e la visualizzazione di messaggi

È possibile proteggere il contenuto di un filtro in un report per evitare che venga modificato durante l'esplorazione e la visualizzazione di messaggi. Un filtro protetto viene sempre applicato ai risultati.

#### *Per proteggere un filtro dalle modifiche durante l'esplorazione e la visualizzazione di messaggi*

- 1 Nella sezione Filtri della scheda Criteri passare il puntatore del mouse sul filtro finché non viene visualizzato il menu e fare clic su Modifica filtro.
- 2 Nella finestra di dialogo Modifica filtro selezionare Proteggi filtro e fare clic su OK.

### Utilizzo di report salvati come filtri

I filtri possono essere combinati tra loro oltre che essere basati sui valori restituiti da un altro report. I report salvati che restituiscono una colonna di valori possono essere utilizzati per filtrare la colonna del report selezionata.

#### *Per creare un filtro sulla base dei risultati di un report salvato*

- 1 Nella scheda Criteri scegliere Filtro nella colonna in cui si desidera creare il filtro.

- 2 Nella finestra di dialogo Nuovo filtro aprire il menu a discesa Operatore e scegliere "si basa sui risultati di un'altra analisi".
- 3 Nel campo Analisi salvata fare clic su Sfoglia e andare al report salvato.
- 4 Scegliere un operatore nel menu a discesa Relazioni.
- 5 Nel campo Usa valori in colonna selezionare la colonna da usare per il filtro.  
Se il report salvato contiene un nome colonna che corrisponde alla colonna in cui si crea il filtro, il nome colonna verrà visualizzato per primo nell'elenco di valori del campo Usa valori in colonna. È possibile selezionare una colonna diversa.
- 6 Fare clic su OK.  
Il filtro viene visualizzato nella sezione Filtri della scheda Criteri.

### Modifica dell'espressione SQL per un filtro di colonna

È possibile modificare la clausola logica SQL WHERE per utilizzarla come filtro. Sebbene raramente necessaria, questa funzione è disponibile per gli utenti che desiderino capacità di filtro avanzate. Per una descrizione esaustiva della sintassi SQL, consultare una guida di riferimento SQL di terzi, un manuale di riferimento SQL di uno dei fornitori di database o un sito di riferimento in linea. Per ulteriori informazioni di carattere generale sull'utilizzo del linguaggio SQL, vedere [Uso delle funzioni in Analytics \(a pagina 1098\)](#).

#### *Per modificare l'espressione SQL generata per un filtro di colonna*

- 1 Nel riquadro Filtri passare il puntatore del mouse sul filtro con l'espressione SQL generata e fare clic sull'icona Modifica.
- 2 Viene visualizzata la finestra di dialogo Filtro SQL avanzato.
- 3 Immettere le modifiche nella casella di testo e fare clic su OK.  
Il filtro viene visualizzato nell'area Filtri della scheda Criteri. Dopo aver scelto questa opzione, durante la modifica del filtro verrà visualizzata solo l'espressione SQL immessa.

#### *Esempio: identificazione dei clienti con il maggior volume di vendita*

Nel seguente esempio vengono riportati i dati relativi ai dieci clienti che nel 2003 hanno dato luogo al volume di vendita maggiore.

```
"Data di chiusura"."Anno calendario" = 2003  
AND RANK("Metriche opportunità"."Fatturato chiuso") <= 10
```

### Modifica delle proprietà delle colonne

La modifica delle proprietà di una colonna consente di controllare l'aspetto, il layout e il contenuto della colonna. È inoltre possibile specificare l'applicazione della formattazione solo nel caso il contenuto della colonna soddisfi determinate condizioni. Per impostazione predefinita, le selezioni relative a una colonna si applicano solo al prospetto corrente.

#### Modifica dell'aspetto del contenuto di una colonna

L'aspetto predefinito del contenuto della colonna nei risultati è basato sui fogli di stile CSS e sui file di messaggi XML. Per eseguire l'override di varie impostazioni predefinite, quali il tipo di carattere e la relativa dimensione, è possibile utilizzare la scheda Stile della finestra di dialogo Proprietà colonne. Le impostazioni selezionate vengono applicate solo al contenuto della colonna del prospetto attivo.

#### *Per modificare l'aspetto del contenuto di una colonna*

- 1 Nella scheda Criteri aprire il menu per il campo desiderato e scegliere Proprietà colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Stile.

- 3 Selezionare le opzioni desiderate relative al tipo di carattere, alla cella, al bordo, all'immagine e alla formattazione avanzata dello stile.

Per ulteriori informazioni, vedere Formattazione del contenuto di una colonna in questo argomento.

- 4 La scheda Formato dati consente di gestire la modalità di visualizzazione dei dati grazie alla casella di controllo Override formato predefinito dati.

Con questa opzione è possibile eseguire l'override delle opzioni di visualizzazione predefinite. Le opzioni visualizzate variano in base al tipo di dati. Ad esempio, se nella colonna sono presenti dati numerici, è possibile indicare se considerarli percentuali, nomi di mese o date. È possibile scegliere il numero delle cifre decimali, la modalità di visualizzazione dei numeri negativi, il numero delle cifre e il separatore di migliaia desiderato. Se nella colonna è presente del testo, è possibile indicare se considerarlo testo semplice, HTML o un collegamento. In base alla selezione effettuata, nella casella di testo Formato testo personalizzato viene visualizzata la stringa HTML applicabile per la visualizzazione dei dati.

**NOTA:** se il proprio ruolo utente non include il privilegio Script Analytics, saranno disponibili per la selezione solo le due opzioni di testo non codificato.

Per personalizzare il formato del testo, selezionare Formato testo personalizzato nell'elenco a discesa Tratta testo come, quindi immettere il formato desiderato. Se il proprio ruolo utente include il privilegio Script Analytics, è possibile immettere le chiamate HTML che forniscono formattazione speciale. È inoltre possibile immettere qualsiasi stringa HTML valida, tra cui codice JavaScript, VBScript e così via.

Nel seguente esempio, la larghezza e l'altezza delle colonne, nelle tabelle e nelle tabelle pivot, viene impostata in HTML. Il testo html racchiuso tra parentesi ([html]) indica l'utilizzo di HTML e il simbolo at (@) rappresenta il contenuto dinamico della colonna.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Se non si conosce il linguaggio HTML, JavaScript, VBScript e così via, è possibile consultare un manuale di riferimento di altri produttori.

Per personalizzare un formato numerico, utilizzare il segno di numero (#) per includere le cifre significative e il numero zero (0) per la quantità di cifre specificata, anche se il numero non comprende tale dettaglio. Ecco alcuni esempi:

Se si specifica ##.#, 12.34 viene visualizzato come 12.3

Se si specifica ##.000, 12.34 viene visualizzato come 12.340

- 5 Al termine, fare clic su OK.

### Modifica del layout del contenuto di una colonna

La scheda Formato colonna della finestra di dialogo Proprietà colonne consente di effettuare i task riportati di seguito.

- Indicare se la colonna deve essere visualizzata tra i risultati.  
Per impostazione predefinita, le colonne vengono generalmente visualizzate. È tuttavia possibile includere nel prospetto una colonna che non si desidera visualizzare tra i risultati, ad esempio quella utilizzata per la creazione di un filtro.
- Controllare la visualizzazione dei dati duplicati, ad esempio i valori di colonna ripetuti.  
I dati di una colonna possono essere ripetuti rispetto alle righe di dati di altre colonne della stessa tabella. Ad esempio, se in una colonna vengono elencati i nomi dei clienti e in un'altra le regioni in cui sono presenti, i dati relativi alla regione potrebbero essere ripetuti per ogni riga del cliente. È possibile scegliere se visualizzare i dati ripetuti una sola volta oppure in ogni riga. La visualizzazione di un'unica occorrenza dei dati ripetuti o duplicati può agevolare la lettura della tabella e rendere i dati più visibili.
- Utilizzare la scheda Formato dati per formattare i risultati in vari modi.
- Utilizzare la scheda Formato condizionale per utilizzare funzioni ed espressioni condizionali e formattare i risultati in modo condizionale.

- Utilizzare la scheda Interazione per specificare l'interazione attiva quando gli utenti usano i risultati, ovvero drilling, navigazione a un altro report mediante i collegamenti azione o invio di eventi Master-Detail.

Le impostazioni selezionate vengono applicate solo al contenuto della colonna del prospetto attivo.

#### ***Per nascondere una colonna nei risultati***

- 1 Nella scheda Criteri aprire il menu per la colonna desiderata e scegliere Proprietà colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3 Se non è già selezionata, selezionare la casella di controllo Nascondi.

#### ***Per personalizzare le intestazioni della tabella e delle colonne***

- 1 Nella scheda Criteri aprire il menu per la colonna desiderata e scegliere Proprietà colonna.  
Se sono disponibili risultati combinati di più analisi, il pulsante Proprietà colonna si trova a livello della colonna dei risultati. Per ulteriori informazioni sulla combinazione delle analisi, vedere [Combinazione di analisi mediante operazioni set \(a pagina 1048\)](#).
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3 Nell'area Intestazioni, selezionare la casella di controllo Intestazioni personalizzate.  
Ciò consente di modificare il testo e la formattazione dell'intestazione.
- 4 Per modificare il testo della tabella o l'intestazione della colonna, immettere una nuova intestazione nella casella di testo appropriata.  
Nel report verrà utilizzata questa intestazione al posto di quella predefinita.
- 5 Per modificare il formato dell'intestazione della tabella o della colonna, fare clic sul pulsante Modifica formato situato accanto alla casella di testo.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica formato.  
Selezionare le opzioni desiderate relative al tipo di carattere, alla cella, al bordo e alla formattazione avanzata dello stile. Per ulteriori informazioni, vedere "Formattazione del contenuto di una colonna" di seguito.

#### ***Per eliminare i dati duplicati***

- 1 Nella scheda Criteri aprire il menu per la colonna desiderata e scegliere Proprietà colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3 Nell'area Eliminazione valore, scegliere l'opzione appropriata tra quelle riportate di seguito.
  - Selezionare Elimina per visualizzare i dati ripetuti una sola volta ed eliminare le righe duplicate.
  - Selezionare Ripeti per visualizzare i dati ripetuti in ogni riga.
  - Selezionare Predefinito per mantenere le caratteristiche di visualizzazione predefinite.

#### ***Per specificare il tipo di interazione che si verifica quando gli utenti fanno clic su un valore***

- 1 Nella scheda Criteri aprire il menu per la colonna desiderata e scegliere Proprietà colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Interazione.
- 3 Per specificare il risultato ottenuto dall'utente quando fa clic su un valore, selezionare l'opzione appropriata nel campo Interazione principale.
  - **Predefinita (Espandi).** Ripristina l'interazione predefinita.
  - **Drilling.** Consente di eseguire il drill-down per visualizzare ulteriori informazioni.
  - **Collegamenti azione.** Specifica i collegamenti azione a un report o dashboard di destinazione.
  - **Invia eventi Master-Detail.** Utilizzare il campo Specifica canale per specificare la destinazione dell'invio dei dati.

- **Nessuno.** Disabilita il drilling o la navigazione.

Le interazioni vengono definite a parte per un'intestazione di colonna e per i dati in una colonna.

### Applicazione della formattazione condizionale al contenuto delle colonne

Nelle tabelle e nelle tabelle pivot, la formattazione condizionale consente di incentrare l'attenzione su un elemento dei dati che soddisfa determinate condizioni. Ad esempio, è possibile visualizzare le figure relative alle vendite con un fatturato elevato in un determinato colore o un'immagine, come un trofeo, accanto al nome di ciascun commerciale che supera il fatturato di una percentuale stabilita.

A questo scopo, si selezionano una o più colonne del prospetto, specificando le condizioni che devono essere soddisfatte e le impostazioni da applicare quando viene soddisfatta la condizione, relative a tipo di carattere, cella, bordi e foglio di stile. I formati condizionali possono includere colori, tipi di carattere, immagini e così via, sia per i dati sia per le celle della tabella che li contengono. I passi necessari per specificare una condizione sono molto simili a quelli utilizzati per la creazione dei filtri.

È possibile indicare più condizioni, affinché i dati e le celle della tabella vengano visualizzati in uno dei diversi formati, secondo il valore dei dati. Ad esempio, è possibile visualizzare le vendite a basso fatturato di un colore e quelle ad alto fatturato di un altro.

Tra le tabelle tradizionali e le tabelle pivot esistono numerose sottili differenze di formattazione condizionale. I formati condizionali che determinano la formattazione di una colonna in base al valore di un'altra colonna non si riflettono nelle tabelle pivot, mentre si riflettono in quelle standard. Ad esempio, l'impostazione del colore per il nome di una regione sulla base delle vendite, non ha effetto su una tabella pivot. Tuttavia, l'impostazione del colore per i dati sulle vendite in base al valore dei dati di vendita ha un riscontro nelle tabelle pivot, così come l'impostazione del colore per il nome della regione in base al nome effettivo. Ad esempio, la visualizzazione del valore dell'area orientale con testo colorato in grassetto. I formati condizionali che determinano la formattazione di una colonna in base al valore di un'altra colonna non si riflettono nelle tabelle pivot, mentre si riflettono in quelle standard. Ad esempio, l'impostazione del colore per il nome di una regione sulla base delle vendite, non ha effetto su una tabella pivot. Tuttavia, l'impostazione del colore per i dati sulle vendite in base al valore dei dati di vendita ha un riscontro nelle tabelle pivot, così come l'impostazione del colore per il nome della regione in base al nome effettivo. Ad esempio, la visualizzazione del valore dell'area orientale con testo colorato in grassetto.

**NOTA:** le condizioni delle colonne pivot sono valutate in base ai valori calcolati o aggregati dalla tabella pivot. La formattazione condizionale viene applicata in base al valore che lo compone, anche se con l'opzione **Mostra come si sceglie di visualizzare i dati come percentuali o indici**.

Le impostazioni selezionate vengono applicate solo al contenuto della colonna del prospetto attivo.

### Per aggiungere la formattazione condizionale alla colonna di un report

- 1 Nella scheda **Criteri** aprire il menu per la colonna desiderata e scegliere **Proprietà colonna**.
- 2 Nella finestra di dialogo **Proprietà colonna** fare clic sulla scheda **Formato condizionale**.
- 3 Fare clic su **Aggiungi condizione** e selezionare la colonna del report desiderata per la creazione della condizione.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo **Nuova condizione**.
- 4 Selezionare l'operatore e il valore per la condizione.
- 5 Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo **Nuova condizione**.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo **Modifica formato**.
- 6 Selezionare le opzioni desiderate relative al tipo di carattere, alla cella, al bordo, all'immagine e alla formattazione avanzata dello stile.

Per ulteriori informazioni, vedere **Formattazione del contenuto di una colonna** in questo argomento.

**NOTA:** se si specifica un'immagine come parte della formattazione condizionale, questa viene visualizzata nei risultati in modo condizionale.

- 7 Al termine, per tornare alla finestra di dialogo Proprietà colonne, fare clic su OK.

Nella finestra di dialogo Proprietà colonne viene visualizzata la condizione e la formattazione condizionale da applicare.

Le condizioni vengono valutate in base all'ordine con cui sono elencate e l'ultima condizione valutata come vera (true) determina la formattazione applicata.

- Per modificare la posizione di una colonna nell'elenco, fare clic sui pulsanti Sposta su o Sposta giù.
- Per eliminare una colonna dalla condizione, fare clic sul pulsante Elimina.
- Per modificare una condizione o un formato condizionale, fare clic sull'icona corrispondente.

- 8 Specificare un'altra condizione da includere oppure fare clic su OK.

Nell'esempio seguente viene descritto il modo in cui la formattazione condizionale si applica ai risultati.

Si supponga che un prospetto includa dieci categorie di classificazione, con il valore 1 nella colonna che indica la posizione peggiore e il valore 10 che indica quella migliore. L'applicazione della formattazione condizionale consente di visualizzare quanto segue:

- un'immagine che indica un basso livello di classificazione per colonne con valori 1, 2 o 3;
- un'altra immagine che indica un livello medio di classificazione per colonne con valori 4, 5, 6 o 7;
- una terza immagine che indica un elevato livello di classificazione per colonne con valori 8, 9 o 10.

Per visualizzare solo le immagini e non i numeri di classificazione, aprire il menu a discesa Posizione e scegliere Solo immagini.

### Formattazione del contenuto di una colonna

La finestra di dialogo Modifica formato, nonché le opzioni della scheda Stile della finestra di dialogo Proprietà colonne, consente di scegliere le opzioni di formattazione relative a tipo di carattere, cella, bordi e stile per i dati delle colonne visualizzati nella cella di una tabella, standard o pivot. È inoltre possibile impostare le opzioni desiderate per le intestazioni della tabella e delle colonne.

Se si sta eseguendo l'override delle proprietà di formattazione predefinite di una colonna, le impostazioni selezionate sono statiche. Se per una colonna si specificano proprietà di formattazione condizionale, le opzioni selezionate vengono applicate solo se viene soddisfatta la condizione.

### ***Per utilizzare la finestra di dialogo Modifica formato o la scheda Stile della finestra di dialogo Proprietà colonne***

- 1 Nella scheda Criteri aprire il menu per la colonna desiderata e scegliere Proprietà colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Stile.
- 3 Nell'area Carattere, selezionare la famiglia, la dimensione, il colore e lo stile, ad esempio grassetto, del tipo di carattere, nonché gli eventuali effetti da applicare, ad esempio la sottolineatura.
- 4 Nell'area Cella, selezionare l'allineamento, il colore dello sfondo e l'immagine da visualizzare nella cella.
  - Le opzioni per l'allineamento orizzontale e verticale sono simili a quelle per l'allineamento del testo nei programmi di elaborazione di testo. L'allineamento verticale non ha alcun impatto se le colonne non si estendono su più righe di altre colonne.

#### **Per l'allineamento orizzontale procedere come descritto di seguito.**

Per allineare i dati a sinistra, selezionare Sinistra. Questo è il tipo di allineamento più diffuso per i dati testuali. Per allineare i dati a destra, selezionare Destra. Questo è il tipo di allineamento più diffuso per i dati numerici. Per centrare i dati, selezionare Centro. Per mantenere l'allineamento dei dati della colonna predefinito, selezionare Predefinito.

#### **Per l'allineamento verticale procedere come descritto di seguito.**

Per allineare i dati al bordo superiore della cella della tabella, selezionare In alto. Per allineare i dati al bordo inferiore della cella della tabella, selezionare In basso. Per allineare i dati al centro della cella della

tabella, selezionare Centro. Per mantenere l'allineamento verticale predefinito dei dati della colonna, selezionare Predefinito.

- Quando si fa clic sul pulsante Immagine, viene visualizzata la finestra di dialogo Seleziona immagine.
  - Se non si desidera inserire alcuna immagine, selezionare l'opzione Nessuna immagine.
  - Per inserire un'immagine personalizzata, selezionare l'opzione Immagine personalizzata e indicare nella casella di testo il percorso appropriato. L'immagine deve essere accessibile a tutti gli utenti che visualizzeranno i risultati. È possibile utilizzare le immagini personalizzate sia per i risultati condizionali che per quelli non condizionali.
  - Per inserire un'immagine, utilizzare la finestra per la selezione degli elementi grafici. In questa finestra vengono visualizzate le immagini che possono essere utili per la formattazione condizionale, ad esempio frecce metriche e di andamento. Nel riquadro di sinistra vengono visualizzate le categorie di immagini. Quando si fa clic su una categoria di immagini, nel riquadro di destra vengono visualizzate le immagini di quella categoria. Per effettuare la selezione, premere il pulsante di opzione situato accanto all'immagine desiderata.
  - Per specificare la posizione dell'immagine nella cella, effettuare una selezione nell'elenco a discesa Posizione.

**Predefinita.** Le immagini vengono visualizzate nella posizione predefinita, generalmente a sinistra dei dati o dell'intestazione della colonna.

**Sinistra.** Le immagini vengono visualizzate a sinistra dei dati o dell'intestazione della colonna.

**Destra.** Le immagini vengono visualizzate a destra dei dati o dell'intestazione della colonna.

**Solo immagini.** Vengono visualizzate solo le immagini, senza i dati o l'intestazione della colonna.

- 5 Nell'area Bordo è possibile selezionare la posizione e il colore del bordo, nonché lo stile della cella.
- 6 Nell'area Opzioni di formattazione aggiuntive, effettuare le selezioni del caso per larghezza, altezza e distanza a sinistra (rientro), a destra, in alto e in basso.
- 7 Nell'area Opzioni di stile CSS personalizzate (solo HTML), è possibile eseguire l'override degli elementi di classi e stile specificati nei fogli di stile di . Questa funzione si rivolge agli utenti esperti nelle operazioni con i fogli di stile CSS.
  - Per espandere l'area Opzioni di stile CSS personalizzate (solo HTML) fare clic sull'icona +.
  - Fare clic sulla casella di controllo accanto alle impostazioni desiderate e indicare la posizione della classe, dello stile o del foglio di stile.

Ad esempio, per l'opzione Usa stile CSS personalizzato è possibile immettere attributi di stile CSS validi, separati da due punti, ad esempio:

```
text-align:center;color:red
```

- 8 Fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo.

### Utilizzo di stringhe di formato data/ora personalizzato

Le stringhe di formato data/ora personalizzato offrono ulteriori opzioni per la formattazione di colonne contenenti date e ore.

#### **Per immettere una stringa di formato data/ora personalizzato**

- 1 Nella scheda Criteri aprire il menu per la colonna desiderata (una che contenga un indicatore orario, una data o un valore orario) e scegliere Proprietà colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato dati.
- 3 Selezionare la casella di controllo Override del formato predefinito dei dati.
- 4 Nel campo Formato data, selezionare Personalizzato dall'elenco a discesa.



- 5 Nel campo Formato data personalizzato, digitare la stringa di formato personalizzato così come viene visualizzata nelle seguenti tabelle, incluse le parentesi di apertura e chiusura ([ ]).

**NOTA:** è necessario digitare la stringa di formato personalizzato nel campo Formato data personalizzato. Le stringhe di formato personalizzato non possono essere selezionate dall'elenco a discesa.

### Stringhe di formato personalizzato generali

Nella tabella che segue vengono descritte alcune stringhe di formato personalizzato generali e i risultati che producono. Esse consentono di visualizzare i campi data/ora nell'impostazione internazionale dell'utente.

| Stringa di formato generale | Risultato                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [FMT:dateShort]             | Formatta la data nel formato data breve dell'impostazione internazionale. È possibile anche digitare [FMT:date].                                                                              |
| [FMT:dateLong]              | Formatta la data nel formato data estesa dell'impostazione internazionale.                                                                                                                    |
| [FMT:dateInput]             | Formatta la data in un formato che il sistema accetta come input.                                                                                                                             |
| [FMT:time]                  | Formatta l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale.                                                                                                                              |
| [FMT:timeHourMin]           | Formatta l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale, ma omette i secondi.                                                                                                         |
| [FMT:timeInput]             | Formatta l'ora in un formato che il sistema accetta come input.                                                                                                                               |
| [FMT:timeInputHourMin]      | Formatta l'ora in un formato che il sistema accetta come input, ma omette i secondi.                                                                                                          |
| [FMT:timeStampShort]        | Equivale a digitare [FMT:dateShort] [FMT:time]. Formatta la data nel formato data breve e l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale. È possibile anche digitare [FMT:timeStamp]. |
| [FMT:timeStampLong]         | Equivale a digitare [FMT:dateLong] [FMT:time]. Formatta la data nel formato data estesa e l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale.                                             |
| [FMT:timeStampInput]        | Equivale a digitare [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Formatta la data in un formato che il sistema accetta come input.                                                                        |
| [FMT:timeHour]              | Formatta il campo dell'ora solo nel formato dell'impostazione internazionale, ad esempio 8 PM.                                                                                                |

### Stringhe di formato personalizzato ODBC

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato standard ODBC e i risultati che producono. I campi data/ora vengono visualizzati in base allo standard ODBC.

| Stringa di formato ODBC | Risultato                                                                                                               |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [FMT:dateODBC]          | Formatta la data nel formato aaaa-mm-gg ODBC standard (4 cifre per l'anno, 2 cifre per il mese, 2 cifre per il giorno). |



| Stringa di formato ODBC | Risultato                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [FMT:timeODBC]          | Formatta l'ora nel formato hh:mm:ss ODBC standard (2 cifre per l'ora, 2 cifre per i minuti, 2 cifre per i secondi).                                                                        |
| [FMT:timeStampODBC]     | Equivale a digitare [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Formatta la data nel formato aaaa-mm-gg e l'ora nel formato hh:mm:ss.                                                              |
| [FMT:dateTyped]         | Visualizza la parola data, quindi visualizza la data stessa, nel formato aaaa-mm-gg ODBC standard. La data viene visualizzata tra virgolette singole (').                                  |
| [FMT:timeTyped]         | Visualizza la parola ora, quindi visualizza l'ora stessa, nel formato hh:mm:ss ODBC standard. L'ora viene visualizzata tra virgolette singole (').                                         |
| [FMT:timeStampTyped]    | Visualizza la parola data e ora, quindi visualizza la data e l'ora stesse, nel formato aaaa-mm-gg hh:mm:ss ODBC standard. La data e l'ora vengono visualizzate tra virgolette singole ('). |

### Stringhe di formato personalizzato per campi integrali

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato disponibili quando si utilizzano campi integrali. Esse consentono di visualizzare i nomi dei mesi e dei giorni nell'impostazione internazionale dell'utente.

I campi integrali contengono numeri interi che rappresentano il mese dell'anno o il giorno della settimana. Per i mesi, 1 rappresenta gennaio, 2 rappresenta febbraio e così via, fino a 12 che rappresenta dicembre. Per i giorni della settimana, 1 rappresenta domenica, 2 rappresenta lunedì e così via, fino a 7 che rappresenta sabato.

| Stringa di formato del campo integrale | Risultato                                                                                           |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [MMM]                                  | Visualizza l'abbreviazione del nome del mese nell'impostazione internazionale dell'utente.          |
| [MMMM]                                 | Visualizza il nome completo del mese nell'impostazione internazionale dell'utente.                  |
| [DDD]                                  | Visualizza l'abbreviazione del giorno della settimana nell'impostazione internazionale dell'utente. |
| [DDDD]                                 | Visualizza il giorno completo della settimana nell'impostazione internazionale dell'utente.         |

### Stringhe di formato personalizzato per la conversione in ore

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato che è possibile utilizzare per formattare i dati in ore. Possono essere utilizzate nei seguenti tipi di campi:

- Campi che contengono valori interi o numeri reali che rappresentano il tempo trascorso dall'inizio della giornata (12:AM).
- Campi il cui output presenta il formato [FMT:timeHour]. (Tale formato visualizza il campo dell'ora solo nel formato dell'impostazione internazionale, ad esempio 8 PM.)

| Stringa di formato per la conversione dei dati | Risultato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [FMT:timeHour]                                 | Presuppone che il valore rappresenti il numero di ore trascorse dall'inizio della giornata e formatta il numero di ore in una visualizzazione hh, in cui hh è il numero di ore. Le parti decimali vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 2 viene formattato come 2 AM e un valore 12.24 come 12 PM.                                         |
| [FMT:timeHour(min)]                            | Presuppone che il valore rappresenti il numero di minuti trascorsi dall'inizio della giornata e formatta il numero di minuti in una visualizzazione hh, in cui hh è il numero di ore. Le parti decimali vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 2 viene formattato come 12 AM e un valore 363.10 come 06 AM.                                 |
| [FMT:timeHour(sec)]                            | Presuppone che il valore rappresenti il numero di secondi trascorsi dall'inizio della giornata e formatta il numero di secondi in una visualizzazione hh, in cui hh è il numero di ore. Le frazioni di ore vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 600 viene formattato come 12 AM, un valore 3600 come 1 AM e un valore 61214.30 come 5 PM. |

### Stringhe di formato personalizzato per la conversione in ore e minuti

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato che è possibile utilizzare per formattare i dati in ore e minuti. Possono essere utilizzate in campi che contengono valori interi o numeri reali che rappresentano il tempo trascorso dall'inizio della giornata (12:00 AM).

Possono essere utilizzate anche dove l'output presenta il formato [FMT:timeHourMin]. (Questo formato visualizza l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale, ma omette i secondi.)

| Stringa di formato per la conversione dei dati | Risultato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [FMT:timeHourMin]                              | Presuppone che il valore rappresenti il numero di minuti trascorsi dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm, in cui hh è il numero di ore e mm è il numero di minuti. Le parti decimali vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 12 viene formattato come 12:12 AM, un valore 73 come 1:13 AM e un valore 750 come 12:30 PM.      |
| [FMT:timeHourMin(sec)]                         | Presuppone che il valore rappresenti il numero di secondi trascorsi dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm, in cui hh è il numero di ore e mm è il numero di minuti. Le parti decimali vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 60 viene formattato come 12:01 AM, un valore 120 come 12:02 AM e un valore 43200 come 12:00 PM. |
| [FMT:timeHourMin(hour)]                        | Presuppone che il valore rappresenti il numero di ore trascorse dall'inizio della giornata e converte il numero di ore in una visualizzazione hh:mm, in cui hh è il numero di ore e mm è il numero di minuti che restano. Ad esempio, un valore 0 viene formattato come 12:00 AM, un valore 1.5 come 1:30 AM e un valore 13.75 come 1:45 PM.                                     |

### Stringhe di formato personalizzato per la conversione in ore, minuti e secondi

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato che è possibile utilizzare per formattare i dati in ore, minuti e secondi. Possono essere utilizzate in campi contenenti valori interi o numeri reali che rappresentano l'ora

Possono essere utilizzate anche dove l'output presenta il formato [FMT:time], descritto nell'argomento Stringhe di formato personalizzato generali. Questo formato visualizza l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale.

| Stringa di formato per la conversione dei dati | Risultato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [FMT:time]                                     | Presuppone che il valore rappresenti il numero di secondi trascorsi dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm:ss, in cui hh è il numero di ore, mm è il numero di minuti e ss è il numero di secondi. Ad esempio, un valore 60 viene formattato come 12:01 AM, un valore 126 come 12:02:06 AM e un valore 43200 come 12:00:00 PM. |
| [FMT:time(min)]                                | Presuppone che il valore rappresenti il numero di minuti trascorsi dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm:ss, in cui hh è il numero di ore, mm è il numero di minuti e ss è il numero di secondi. Ad esempio, un valore 60 viene formattato come 1:00:00 AM, un valore 126 come 2:06:00 AM e un valore 1400 come 11:20:00 PM.  |
| [FMT:time(hour)]                               | Presuppone che il valore rappresenti il numero di ore trascorse dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm:ss, in cui hh è il numero di ore, mm è il numero di minuti e ss è il numero di secondi. Ad esempio, un valore 6.5 viene formattato come 6:30:00 AM e un valore 12 come 12:00:00 PM.                                     |

### Formati personalizzati avanzati

Oltre che con i formati descritti in precedenza, è possibile formattare date e ore creando un proprio formato basato su alcuni dei formati data e ora comuni descritti nella tabella seguente.

Utilizzando i formati riportati di seguito è possibile ad esempio creare il formato:

dddd - h:mm tt

che consente di formattare i campi data nel modo seguente:

Lunedì - 4:03 PM

**NOTA:** quando si utilizzano questi formati, non includere le parentesi quadre ([ ]) richieste da altri formati.

Sebbene i formati seguenti non forniscano una maggiore flessibilità di formattazione, impediscono la modifica dei formati data in base alle impostazioni internazionali dell'utente, cosa che è invece possibile con molti dei formati precedenti.

Nella tabella che segue sono descritti alcuni formati comuni di data e ora.

| Formato | Risultato                                                                                                         |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d       | Numero del giorno del mese (ad esempio: da 1 a 31). I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo zero (0). |
| dd      | Come d, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.                                                     |
| ddd     | Abbreviazione a tre lettere del giorno della settimana (ad esempio: dom, lun).                                    |
| dddd    | Nome completo del giorno della settimana (ad esempio: domenica, lunedì).                                          |

| Formato | Risultato                                                                                   |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| M       | Numero del mese (ad esempio, 1, 12). I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo 0. |
| MM      | Simile a M, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.                           |
| MMM     | Abbreviazione a tre lettere del mese (ad esempio: gen, feb).                                |
| MMMM    | Nome completo del mese (ad esempio: gennaio, febbraio).                                     |
| yy      | Numero a due cifre per l'anno (ad esempio: 06).                                             |
| yyyy    | Numero a quattro cifre per l'anno (ad esempio: 2006)                                        |
| h       | Ora nel formato di 12 ore. I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo 0.           |
| hh      | Simile a h, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.                           |
| H       | Ora nel formato di 24 ore. Le cifre singole non sono precedute dallo 0.                     |
| HH      | Simile a H, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.                           |
| m       | Numero di minuti. I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo 0.                    |
| mm      | Simile a m, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.                           |
| s       | Numero di secondi. I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo 0.                   |
| ss      | Simile a s, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.                           |
| tt      | Indicatore AM e PM. Da utilizzare con i formati h e hh.                                     |

## Impostazione delle formule di colonna

Gli utenti esperti possono creare nuove formule o modificare quelle esistenti utilizzando funzioni incorporate. Oracle CRM On Demand supporta varie funzioni SQL-92 e anche le estensioni per SQL-92. Per informazioni sulle funzioni disponibili, vedere [Uso delle funzioni in Analytics \(a pagina 1098\)](#).

### Per modificare o aggiungere una formula

- 1 Nella scheda Criteri aprire il menu per il campo desiderato e scegliere Modifica formula.
- 2 Nella finestra di dialogo Modifica formula colonna selezionare la scheda Formula colonna.
- 3 Selezionare la casella di controllo Intestazioni personalizzate per modificare il testo delle intestazioni di tabelle e colonne.
- 4 Modificare la formula in base alle esigenze utilizzando i pulsanti sotto la casella di controllo Formula colonna.
- 5 Selezionare il valore desiderato dall'elenco a discesa Regola di aggregazione.
- 6 Selezionare la scheda Contenitori e combinare più valori o intervalli di valori in contenitori.

Per ulteriori informazioni, vedere la procedura *Per combinare più valori o intervalli di valori in contenitori* in questo argomento.

**7** Fare clic su OK.

In un'analisi è possibile anche presentare i risultati in vari modi utilizzando funzioni ed espressioni condizionali.

### ***Per combinare più valori o intervalli di valori in contenitori***

**1** Nella finestra di dialogo *Modifica formula colonna* selezionare la scheda *Contenitori*.

**2** Fare clic su *Aggiungi contenitore*, immettere o selezionare i valori o gli intervalli di valori da combinare nel contenitore, quindi fare clic su OK.

**3** Immettere il nome del contenitore nella finestra di dialogo *Modifica nome contenitore*.

**4** Ripetere i passi 2 e 3 finché non saranno stati aggiunti tutti i contenitori desiderati.

Tutte le istanze dei diversi valori che costituiscono il contenitore nell'insieme dei risultati verranno sostituite dal nome del contenitore. Anche le aggregazioni vengono eseguite con lo stesso criterio.

### **Aggiunta di collegamenti azione alle analisi**

È possibile aggiungere collegamenti azione a un'analisi. È possibile utilizzare i collegamenti azione per accedere alle pagine dei dettagli dei record facendo clic sui collegamenti nei record delle analisi disponibili nella scheda *Analytics*. È possibile aggiungere collegamenti azione utilizzando i metodi descritti di seguito.

- **Uso dei collegamenti azione che richiamano uno script del browser.** Utilizzando questo metodo, è possibile configurare il nome del tipo di record nel report come collegamento azione. Lo script del collegamento azione acquisisce il valore ID riga nel report e lo utilizza per recuperare il record specifico da Oracle CRM On Demand. È possibile utilizzare questo metodo per i seguenti tipi di record: Account, Campagna, Contatto, Lead, Opportunità, Richiesta di servizio, Utente, Partner, Fatturato prodotto opportunità, Soluzioni e Attività (Appuntamenti e Task).
- **Utilizzo di URL.** Utilizzando questo metodo, è possibile creare collegamenti a qualsiasi tipo di record da una tabella o una vista di tabella pivot. È possibile configurare la colonna ID del tipo di record come collegamento azione.

**NOTA:** se gli utenti fanno clic su un collegamento azione di una pagina con un layout dinamico, i collegamenti vengono visualizzati con il layout standard per tale pagina.

### **Informazioni sui nomi dei tipi di record nei collegamenti azione**

Quando si aggiunge un collegamento azione, è necessario utilizzare il nome del tipo di record originale nel codice o URL per l'aggiunta del collegamento. Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i nomi dei tipi di record in Oracle CRM On Demand, è necessario determinare il nome originale del tipo di record in cui si desidera aggiungere il collegamento.

Ad esempio, l'amministratore dell'azienda può aver rinominato il tipo di record *Account* in modo che ora il tipo di record è denominato *Cliente*. Se si desidera aggiungere un collegamento azione a un risultato per il tipo di record *Cliente*, il collegamento ad azione che richiama uno script del browser o un URL deve fare riferimento al tipo di record *Account*, vale a dire al nome originale del tipo di record. A seconda del tipo di collegamento che si desidera creare, utilizzare il nome del tipo di record nel collegamento azione che richiama uno script del browser o un URL. Quando si aggiunge un collegamento azione per il tipo di record *Cliente* (originariamente il tipo di record *Account*) utilizzando lo script del collegamento ad azione, utilizzare il nome di tipo di record *Account* nel prompt del collegamento.

Quando si aggiunge un collegamento azione che richiama uno script del browser per il tipo di record *Cliente* (originariamente il tipo di record *Account*), i prompt nell'immagine precedente dovrebbero essere i seguenti:

| Nome           | Prompt         |
|----------------|----------------|
| Tipo di record | Tipo di record |
| ID riga        | ID riga        |

Se nel prompt dello script si specifica il valore Tipo di record, il nome del tipo di record deve essere digitato correttamente. Tuttavia, il campo non fa distinzione tra maiuscole e minuscole.

In questo campo è possibile specificare i seguenti tipi di record:

Opportunità, Account, Contatto, Utente, Servizio, Lead, Campagna, Partner, Soluzioni, Fatturato, Appuntamento e Task.

**SUGGERIMENTO:** per determinare il nome originale del tipo di record per il quale si desidera aggiungere un collegamento, aprire la home page del tipo di record. L'URL del campo Indirizzo della finestra del browser indica il nome originale del tipo di record. Nell'esempio, in cui il tipo di record Account è stato rinominato in Cliente, la home page del cliente mostra l'URL seguente:

[https://server\\_name/OnDemand/user/AccountHomePage](https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage)

dove:

[server\\_name](#) è l'URL utilizzato per l'accesso a Oracle CRM On Demand.

Quando si aggiunge un collegamento azione per il tipo di record Cliente (originariamente il tipo di record Account) utilizzando un URL, utilizzare il nome di tipo di record Account nell'URL, come illustrato nel seguente esempio:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AccountDetail?
OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

**NOTA:** gli esempi di codice per i collegamenti azione in questo argomento potrebbero essere visualizzati su più righe a causa della lunghezza. Il codice per un collegamento azione deve essere immesso come una sola riga. Se si copia e incolla un esempio di codice da questo argomento, il codice potrebbe contenere interruzioni di riga. È necessario eliminare tutte le interruzioni di riga presenti nel codice.

**SUGGERIMENTO:** per determinare l'URL corretto per la pagina dei dettagli di un tipo di record, aprire la pagina dei dettagli di qualsiasi record di quel tipo. Nel campo Indirizzo della barra del titolo della finestra del browser, copiare la parte rilevante della stringa dell'indirizzo, da /OnDemand a Id=. Nell'esempio in cui il tipo di record Account è stato rinominato in Cliente, l'URL viene copiato dalla pagina dei dettagli di un record Cliente.

In alcuni casi, il nome del tipo di record completo viene utilizzato in tutte le posizioni nell'URL della pagina dei dettagli di un tipo di record, come abbiamo visto per l'URL riportato nell'esempio precedente. Tuttavia, in altri casi, in alcune posizioni dell'URL viene utilizzata una versione abbreviata del nome del tipo di record.

Ad esempio, se originariamente il tipo di record per il quale si sta aggiungendo il collegamento era Opportunità, il codice per il collegamento sarà il seguente:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

Si consiglia di utilizzare un URL relativo anziché un URL assoluto nel codice per un collegamento.

### ***Per aggiungere i collegamenti azione utilizzando un collegamento ad azione che richiama uno script del browser***

- 1 Nella scheda Criteri di Oracle CRM On Demand Analytics, aggiungere le colonne al report.
- 2 È necessario aggiungere al report il campo ID tipo di record, ad esempio ID Account. Il campo ID tipo di record è obbligatorio poiché verrà utilizzato per determinare il record sul quale spostarsi. Se necessario, è possibile nascondere questa colonna come descritto di seguito. Questa operazione non è obbligatoria.
  - a Fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna ID tipo di record.

- b** Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- c** Nella scheda Formato colonna, selezionare la casella di controllo Nascondi questa colonna e fare clic su OK.
- 3** Nella scheda Criteri fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna del tipo di record sulla quale viene creato il collegamento azione.
- 4** Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Interazione.
- 5** Nella scheda Interazione, effettuare le operazioni riportate di seguito.
- 6** Selezionare Collegamenti azione dal menu a discesa per Interazione principale in Valore.
- 7** Fare clic sul pulsante Aggiungi collegamento azione.
- 8** Nella finestra popup Nuovo collegamento azione visualizzata, fare clic sul pulsante Crea nuova azione e selezionare Richiama uno script del browser dal menu a discesa visualizzato.
- 9** Nella finestra popup Crea nuova azione, fare clic sul pulsante Sfoglia e selezionare USERSCRIPT.ActionLink come nome di funzione.
- 10** Nella sezione Parametri, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Per il tipo di record, nella colonna Valore immettere il nome del tipo di record per il quale viene creata l'analisi, ad esempio Account. Selezionare le caselle di controllo fisse e nascoste poiché questo valore rimane invariato in tutta l'analisi e non è necessario immetterlo di nuovo. I tipi di record supportati sono: Opportunità, Account, Contatto, Utente, Servizio, Lead, Campagna, Partner, Soluzioni, Fatturato, Appuntamento e Task.
  - b** Per l'ID riga, selezionare Valore colonna dal menu a discesa e selezionare la colonna ID oggetto corrispondente aggiunta nel passo precedente durante la definizione di criteri. Selezionare le caselle di controllo fisse e nascoste anche per questa riga poiché questo valore rimane invariato in tutto il report e non è necessario immetterlo di nuovo. Ad esempio, selezionare "Account.Account ID" dal menu a discesa relativo ai valori della colonna.
- 11** Nella finestra Proprietà colonna, selezionare la casella di controllo Non visualizzare in un popup se è disponibile un solo collegamento azione in fase di esecuzione.
- 12** Fare clic su OK.
- 13** Per visualizzare il report, fare clic sulla scheda Risultati.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere collegamenti azione mediante gli URL. È possibile utilizzare questa procedura per aggiungere collegamenti azione per qualsiasi tipo di record.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Script Analytics.

### ***Per aggiungere collegamenti azione mediante gli URL***

- 1** Nella scheda Criteri di Oracle CRM On Demand Analytics aggiungere le colonne al report, inclusa la colonna ID tipo di record, ad esempio ID account.
- NOTA:** per consentire il corretto funzionamento del collegamento azione, è necessario aggiungere il campo ID del tipo di record al report.
- 2** Fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna ID tipo di record.
  - 3** Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato dati.
  - 4** Nella scheda Formato dati, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - 5** Selezionare la casella di controllo Override del formato predefinito dei dati.
  - 6** Nell'elenco Tratta testo come, selezionare Formato testo personalizzato.
  - 7** Nel campo Formato testo personalizzato, immettere il codice per il collegamento dopo il simbolo di chiocciola (@), come illustrato nel seguente esempio:



```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

L'URL riportato nel precedente esempio è per il tipo di record Opportunità. Utilizzare l'URL appropriato per il tipo di record per il quale si sta creando il collegamento.

**NOTA:** nell'URL è necessario utilizzare il nome del tipo di record originale.

Oracle CRM On Demand Analytics sostituisce il simbolo di chiocciola (@) nella stringa con il valore dell'ID tipo di record per ciascun record del report. Se non si desidera che il collegamento visualizzi l'ID del tipo di record, sostituire il simbolo della chiocciola (@) finale con il testo che si desidera visualizzare. Nell'esempio riportato di seguito, l'ID nel collegamento azione verrà sostituito con la parola View:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">Visualizza</a>
```

8 Fare clic su OK.

9 Per visualizzare un'anteprima dell'analisi, fare clic su Mostra l'aspetto dei risultati in un dashboard.

Nell'esempio riportato di seguito viene illustrato il codice da utilizzare per un collegamento in un record bene.

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AssetDetail?
OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

Nell'esempio riportato di seguito viene illustrato il codice da utilizzare per un collegamento in un record appuntamento.

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/ApptDetail?
OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

Nell'esempio riportato di seguito viene illustrato il codice da utilizzare per un collegamento in un record task.

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/TaskDetail?
OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

## Ordinamento di colonne

È possibile specificare più livelli per il criterio di ordinamento delle colonne in un'analisi. Ad esempio, è possibile specificare che i record dovranno essere ordinati dapprima in base alla Colonna A, quindi in base alla Colonna B e così via. Se vengono applicati uno o più livelli di ordinamento, i livelli applicati vengono indicati mediante un numero, mentre la direzione di ordinamento (crescente o decrescente) per una colonna viene indicata mediante una freccia.

### Come ordinare un'analisi in base alle colonne

- 1 Nel riquadro Colonne selezionate della scheda Criteri dell'editor di analisi fare clic sull'elenco a discesa delle opzioni per la colonna desiderata e scegliere Ordina.
- 2 Scegliere una delle voci riportate di seguito nel sottomenu Ordina.
  - **Ordinamento crescente.** Consente di ordinare la colonna mediante l'ordinamento di primo livello, con i valori più bassi nella parte superiore e i valori più alti nella parte inferiore. Se in precedenza era stata applicata un'impostazione di ordinamento a un'altra colonna, l'impostazione di ordinamento verrà cancellata dalla colonna interessata.
  - **Ordinamento decrescente.** Consente di ordinare la colonna mediante l'ordinamento di primo livello, con i valori più alti nella parte superiore e i valori più bassi nella parte inferiore. Se in precedenza era stata applicata un'impostazione di ordinamento a un'altra colonna, l'impostazione di ordinamento verrà cancellata dalla colonna interessata.



- **Aggiungi ordinamento crescente.** Ordina la colonna con ordinamento crescente come livello di ordinamento aggiuntivo per qualsiasi impostazione di ordinamento già applicata alle altre colonne. Le eventuali impostazioni di ordinamento applicate alle altre colonne non vengono cancellate.
- **Aggiungi ordinamento decrescente.** Ordina la colonna con ordinamento decrescente come livello di ordinamento aggiuntivo per qualsiasi impostazione di ordinamento già applicata alle altre colonne. Le eventuali impostazioni di ordinamento applicate alle altre colonne non vengono cancellate.
- **Cancella ordinamento.** Rimuove qualsiasi impostazione di ordinamento applicata alla colonna nel riquadro Colonne selezionate della scheda Criteri. Se in precedenza era stata applicata un'impostazione di ordinamento alla colonna in una vista della scheda Risultati, l'impostazione di ordinamento non verrà cancellata.
- **Cancella tutti gli ordinamenti in tutte le colonne.** Rimuove tutte le impostazioni di ordinamento applicate alle colonne nel riquadro Colonne selezionate della scheda Criteri. L'eventuale impostazione di ordinamento applicata in precedenza a una colonna in una vista della scheda Risultati non verrà cancellata.

Quando si fa clic sulla scheda Risultati, la colonna viene ordinata in base alla selezione effettuata.

### **Per riordinare le colonne**

- Nella scheda Criteri trascinare le colonne dalla posizione corrente alla nuova posizione.

**NOTA:** quando si crea una nuova analisi, l'ordine delle colonne nella scheda Criteri determina l'ordine delle colonne nella vista Tabella visualizzata per impostazione predefinita quando si apre per la prima volta la scheda Risultati. Dopo aver aperto la scheda Risultati nell'editor di analisi, il riordinamento delle colonne nella scheda Criteri non modifica tuttavia l'ordine delle colonne in alcuna vista della scheda Risultati; se si desidera riordinare le colonne in una vista, è necessario modificare la vista nella scheda Risultati.

### **Combinazione di più aree argomenti in un'unica analisi**

Il metodo più semplice e veloce per creare e generare un'analisi consiste nell'utilizzare un'area argomenti singola. Se le colonne e le metriche di dimensione a cui si è interessati sono tutte disponibili da un'unica area argomenti, utilizzare tale area argomenti per creare l'analisi.

Se non è possibile soddisfare i requisiti dell'analisi mediante una sola area argomenti qualsiasi, creare un'analisi che combini le informazioni provenienti da due o più aree argomenti. Per creare un'analisi combinata è possibile utilizzare le operazioni set, supportate nelle release precedenti alla Release 40 e che sono ancora supportate. Per ulteriori informazioni sull'uso delle operazioni set, vedere [Combinazione di analisi mediante operazioni set \(a pagina 1048\)](#). A partire dalla Release 40, è possibile creare un'analisi combinata anche mediante le dimensioni comuni. Per *dimensione comune* si intende una dimensione disponibile in tutte le aree argomenti da combinare. Per *dimensione locale* si intende invece una dimensione disponibile in una o più aree argomenti ma non in tutte le aree argomenti. In un'analisi combinata è possibile includere le colonne sia dalle dimensioni locali che dalle dimensioni comuni.

Se si desidera utilizzare le metriche da più aree argomenti, conviene utilizzare le colonne delle sole dimensioni comuni, se i requisiti possono essere soddisfatti secondo queste modalità. Quando un'analisi che combina più aree argomenti viene generata, vengono eseguite interrogazioni distinte per ogni area argomenti nell'analisi e i risultati vengono uniti per generare l'analisi finale. I dati restituiti dalle varie aree argomenti vengono uniti utilizzando le dimensioni comuni. Se si utilizzano le colonne delle sole dimensioni comuni, l'insieme di risultati restituito da ogni interrogazione di area argomenti avrà lo stesso livello di granularità e potrà essere unito e visualizzato in modo appropriato nell'analisi.

Quando si includono nell'analisi le colonne dalle dimensioni locali, alcuni risultati potrebbero presentare livelli di granularità diversi.

Quando si combinano due o più aree argomenti in un'unica analisi, tenere presente quanto riportato di seguito.

- L'area argomenti selezionata alla creazione di un'analisi è definita area argomenti principale. Tutte le altre aree argomenti aggiunte all'analisi in seguito sono definite aree argomenti correlate.
- È possibile combinare un'area argomenti in tempo reale con altre aree argomenti in tempo reale e un'area argomenti cronologia con altre aree argomenti cronologia. Non è possibile combinare un'area argomenti in tempo reale con un'area argomenti cronologia.
- Nell'analisi combinata è necessario includere una metrica dall'area argomenti principale e una metrica da ognuna delle aree argomenti correlate. Non è necessario visualizzare o utilizzare le metriche, ma è necessario includerle. È possibile nascondere una metrica se non è necessaria nell'analisi.
- Per garantire che i risultati per tutte le aree argomenti abbiano lo stesso livello di granularità, includere almeno una colonna da almeno una dimensione comune nell'analisi combinata.
- Durante la selezione delle colonne da una dimensione comune, selezionare solo le colonne disponibili nella stessa dimensione in tutte le aree argomenti.  
In alcuni casi una dimensione comune a due o più aree argomenti potrebbe non contenere lo stesso insieme di colonne in ognuna delle aree argomenti. In questo caso si consiglia di selezionare solo le colonne disponibili nella dimensione comune in tutte le aree argomenti.
- Durante la selezione delle colonne da una dimensione comune, selezionare tutte le colonne da un'unica area argomenti.
- Se si selezionano le colonne da una o più dimensioni locali nonché le colonne da una o più dimensioni comuni, sarà necessario abilitare la variabile di dimensionalità per l'interrogazione, in modo che l'interrogazione restituisca il valore totale per le misure selezionate. Se si selezionano le colonne solo dalle dimensioni comuni, non sarà necessario abilitare la variabile di dimensionalità. La procedura descritta più avanti in questo argomento include informazioni sulle modalità di abilitazione della variabile di dimensionalità per un'interrogazione.

Per un esempio della combinazione di più aree argomenti in un'unica analisi, vedere [Esempio della combinazione di più aree argomenti in un'unica analisi \(a pagina 1047\)](#).

La procedura riportata di seguito descrive come combinare più aree argomenti in un'unica analisi.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il proprio ruolo utente disponga del privilegio Analisi delle aree multi-argomento.

### ***Per combinare più aree argomenti in un'unica analisi***

- 1 Nella scheda Criteri o Risultati dell'editor di analisi, nel riquadro Aree argomenti, fare clic sull'icona Aggiungi/Rimuovi aree argomenti.
- 2 Selezionare la casella di controllo per ognuna delle aree argomenti correlate che si desidera aggiungere all'analisi.  
Ora è possibile selezionare le colonne e le metriche desiderate dall'area argomenti principale e dalle aree argomenti correlate. Ricordare che è necessario includere una metrica per ognuna delle aree argomenti.
- 3 Se sono state selezionate le colonne dalle dimensioni locali e le colonne dalle dimensioni comuni, dopo aver aggiunto le colonne e le metriche all'analisi, procedere come riportato di seguito.
  - a Fare clic sulla scheda Avanzate.  
Nella scheda Avanzate viene mostrato il codice SQL inviato al server Oracle BI durante l'esecuzione dell'analisi.
  - b Nella scheda Avanzate selezionare la casella di controllo Dimensionalità e fare clic su Applica SQL.  
Il codice SQL viene aggiornato automaticamente per abilitare la variabile di dimensionalità in modo che l'interrogazione possa restituire il valore totale per le misure selezionate nelle dimensioni.

**NOTA:** se non si abilita il valore di dimensionalità e si applica il codice SQL quando si utilizzano le dimensioni locali oppure se non si aggiungono le metriche da tutte le aree argomenti coinvolte nell'analisi, potrebbero verificarsi errori ODBC o i risultati potrebbero essere errati. I risultati ottenuti potrebbero essere errati anche

quando si combinano aree argomenti per le quali non sono state definite relazioni a livello di area argomenti. In questi casi è preferibile creare un'analisi combinata utilizzando gli operatori SET invece di recuperare i risultati necessari.

Se si desidera rimuovere un'area argomenti correlata da un'analisi, attenersi alla procedura riportata di seguito.

### **Per rimuovere un'area argomenti correlata da un'analisi**

- 1 Nella scheda Criteri o Risultati dell'editor di analisi eliminare dall'analisi tutte le colonne e le metriche selezionate dall'area argomenti correlata.  
**NOTA:** se nell'analisi rimangono colonne o metriche selezionate dall'area argomenti correlata, non sarà possibile rimuovere l'area argomenti correlata dall'analisi.
- 2 Nel riquadro Aree argomenti fare clic sull'icona Aggiungi/Rimuovi aree argomenti, quindi deselezionare la casella di controllo per l'area argomenti correlata.

### **Esempio della combinazione di più aree argomenti in un'unica analisi**

In questo argomento viene fornito un esempio della combinazione di più aree argomenti. In questo esempio l'area argomenti Opportunità e partner viene combinata con l'area argomenti Fatturati prodotto opportunità, in modo da poter visualizzare l'opportunità con i record partner opportunità e, per ognuno dei record partner opportunità, visualizzare anche i record fatturato prodotto opportunità associati all'opportunità.

**NOTA:** per combinare più aree argomenti in un'unica analisi, il proprio ruolo utente deve disporre del privilegio Analisi delle aree multi-argomento.

- 1 Creare una nuova analisi utilizzando l'area argomenti Opportunità e partner.  
L'area argomenti Opportunità e partner diventa l'area argomenti principale per l'analisi.
- 2 Fare clic sull'icona Aggiungi/Rimuovi aree argomenti e aggiungere l'area argomenti correlata Fatturati prodotto opportunità.
- 3 Aggiungere le colonne da una o più delle dimensioni comuni seguenti: Account, Territorio account, Campagna, Opportunità, Utente proprietario, Contatto principale.  
Ad esempio, dall'area argomenti Opportunità e partner aggiungere le colonne ID account, Nome account, ID opportunità e Nome opportunità. Tenere presente che si selezionano tutte le colonne dalle dimensioni comuni da una sola area argomenti. In questo esempio vengono selezionate dall'area argomenti principale Opportunità e partner.
- 4 Aggiungere le colonne da una o più dimensioni locali riportate di seguito.
  - Dall'area argomenti Opportunità e partner aggiungere le colonne dalle dimensioni Partner opportunità, Contatto relazione e Territorio.
  - Dall'area argomenti Fatturati prodotto opportunità aggiungere le colonne dalle dimensioni Fatturato prodotto opportunità, Prodotto, Categoria prodotto e Quota.
 Ad esempio:
  - dall'area argomenti principale Opportunità e partner aggiungere le colonne seguenti dalla dimensione Partner opportunità: Nome account, Tipo di account e Regione;
  - dall'area argomenti correlata Fatturati prodotto opportunità aggiungere le colonne Data di apertura/chiusura e % di probabilità dalla dimensione Fatturato prodotto opportunità e aggiungere Nome prodotto dalla dimensione Prodotto.
- 5 Aggiungere le metriche sia dall'area argomenti principale che dall'area argomenti correlata.  
Ad esempio:
  - dalla cartella Metriche opportunità nell'area argomenti principale Opportunità e partner, aggiungere N. di opportunità;

- dalla cartella Metriche fatturati prodotto opportunità nell'area argomenti correlata Fatturati prodotto opportunità, aggiungere N. di prodotti.

**NOTA:** se si fa clic sulla scheda Risultati a questo punto, si osserverà che l'analisi, così come è impostata al momento, restituirà un errore ODBC invece dei risultati effettivi. Questo perché l'analisi utilizza le dimensioni locali oltre alle dimensioni comuni. Quando l'analisi utilizza dimensioni locali, è necessario abilitare la variabile di dimensionalità e applicare il codice SQL.

- 6 Fare clic sulla scheda Avanzate, selezionare la casella di controllo Dimensionalità, quindi fare clic su Applica SQL.
- 7 Fare clic sulla scheda Risultati.  
Ora l'analisi restituisce risultati che uniscono i record dell'area argomenti Opportunità e partner ai record Fatturati prodotto opportunità.

### Argomenti correlati

- [Combinazione di più aree argomenti in un'unica analisi \(a pagina 1045\)](#)

### Combinazione di analisi mediante operazioni set

Un'analisi combinata è un'analisi che combina i risultati di più criteri in una singola analisi eseguendo un'interrogazione su due o più aree argomenti per generare un nuovo risultato. Utilizzando questa tecnica, è possibile combinare tali criteri in modo da consentire la simulazione di join che altrimenti non esisterebbero. Ogni colonna di un'analisi combinata contiene i risultati di più interrogazioni sulle aree argomenti. È possibile creare ogni criterio di un'analisi combinata utilizzando aree argomenti uguali o differenti. Gli operatori dei set consentono di definire la modalità di correlazione dei set di dati generati da ciascun criterio.

**NOTA:** per ogni area argomenti è necessario specificare lo stesso numero di colonne e i tipi di dati delle colonne da combinare devono essere uguali. Le lunghezze delle colonne possono differire.

Nella tabella che segue sono elencati gli operatori di impostazione e ne vengono descritti gli effetti sui risultati.

| Operatore di impostazione | Effetto sui risultati                                                               |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Union                     | Restituisce le righe non duplicate di tutte le colonne.                             |
| Union All                 | Restituisce tutte le righe di tutte le colonne, incluse le righe duplicate.         |
| Intersect                 | Restituisce le righe comuni a tutti i report.                                       |
| Minus                     | Restituisce le righe della prima colonna che non sono presenti nelle altre colonne. |

### Per combinare le analisi

- 1 Nella scheda Criteri dell'editor di analisi aggiungere le colonne da includere nell'analisi.
- 2 Nel riquadro Colonne selezionate fare clic sull'icona "Combina i risultati in base alle operazioni di unione, intersezione e differenza".
- 3 Nella finestra di dialogo Area argomenti selezionare l'area argomenti che contiene i dati da combinare con le colonne dell'analisi.  
L'area argomenti selezionata può essere quella da cui vengono prese le colonne esistenti nel report oppure un'area argomenti diversa.  
Viene visualizzata la pagina Imposta operazioni.

- 4 Dal riquadro Aree argomenti aggiungere le colonne da combinare con le colonne già selezionate per l'analisi.
- 5 Fare clic sull'icona UNION e selezionare il tipo di operazione.
- 6 (Facoltativo) Per cambiare l'intestazione o modificare le proprietà della colonna combinata, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Fare clic sul collegamento Colonne dei risultati.
  - b Nell'elenco a discesa delle opzioni per la colonna selezionare Proprietà colonna.
- 7 Fare clic sulla scheda Risultati per visualizzare le colonne in una tabella nel layout composto per l'analisi.

Ulteriori informazioni sulla combinazione delle analisi sono disponibili in My Oracle Support, come indicato di seguito.

- Per informazioni di carattere generale sulla combinazione delle analisi, vedere l'ID documentazione 2319063.1.
- Per informazioni sui casi in cui è preferibile creare un'analisi combinata, vedere l'ID documentazione 2319069.1.
- Per informazioni su come creare un'analisi combinata, vedere l'ID documentazione 2319046.1.
- Per informazioni su come creare un'analisi combinata con report nulli (negativi), vedere l'ID documentazione 2319040.1.
- Per informazioni su come scrivere le formule delle colonne dei risultati in un'analisi combinata, vedere l'ID documentazione 2319061.1.
- Per informazioni sulle modifiche di layout da prendere in considerazione in un'analisi combinata, vedere l'ID documentazione 2319065.1.

## Passo 2: Analisi dei risultati e creazione di layout

Dopo aver definito i criteri per l'analisi, è possibile modificare il layout composto per l'analisi nella scheda Risultati dell'editor di analisi. Quando si visualizza la scheda Risultati per la prima volta dopo aver selezionato i criteri per una nuova analisi, i risultati vengono mostrati in una vista Tabella. La vista Tabella eredita i formati, i criteri di ordinamento e le altre opzioni specificate nella scheda Criteri.

Viene inclusa anche una vista Titolo. Se l'analisi è già stata salvata, nella vista Titolo viene mostrato il nome dell'analisi. In caso contrario, la vista Titolo è vuota. È possibile modificare la vista Titolo e la vista Tabella oppure eliminarle se lo si desidera. È inoltre possibile aggiungere ulteriori viste al layout composto.

**NOTA:** se i criteri e i filtri impostati per un'analisi non comportano la restituzione di risultati, quando si apre la scheda Risultati per la prima volta non viene visualizzata alcuna vista. Al posto delle viste viene visualizzato un messaggio. È possibile creare un messaggio personalizzato che viene visualizzato quando non vengono restituiti risultati. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di messaggi personalizzati per la condizione di assenza di dati nelle analisi](#) (a pagina 1092).

È possibile aggiungere più viste a un layout composto. È inoltre possibile creare più layout composti per un'unica analisi. Ad esempio, un layout composto potrebbe includere una vista Grafico e una vista Titolo mentre un altro layout composto potrebbe includere una vista Grafico e una vista Descrizione. Quando si aggiunge l'analisi a una pagina di dashboard, è possibile selezionare il layout composto che si desidera includere nella pagina.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i tipi di viste che possono essere aggiunte a un layout composto per un'analisi.

| Visualizzazione | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titolo          | Questa vista consente di includere un titolo e un sottotitolo, il nome con il quale salvare i risultati, un logo personalizzato per individuare i risultati e indicatori orari. Per una guida specifica sui risultati, è possibile inserire un URL con un |

| Visualizzazione     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | collegamento a qualsiasi pagina HTML o sito che contenga informazioni sull'analisi o sui risultati.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tabella             | Utilizzare questa vista per visualizzare i dati in formato colonna. È possibile scegliere di visualizzare una pagina di informazioni alla volta, funzione utile nel caso di grandi insiemi di risultati, nonché controllare la dimensione della pagina e la posizione dei controlli pagina. Le viste Tabella sono supportate in numerosi formati e possono elementi grafici, collegamenti e così via.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tabella pivot       | Con questa vista è possibile spostare intestazioni di riga, di colonna e di sezione per ottenere prospettive differenti. È possibile trascinare e rilasciare le intestazioni sui risultati pivot, visualizzarne l'anteprima e applicare le impostazioni. Gli utenti possono così esplorare le tabelle pivot ed espanderne le informazioni. È possibile creare tabelle pivot complesse che mostrino i totali aggregati e non correlati accanto ai dati, consentendo analisi flessibili. Per un insieme di risultati interattivo, è possibile collocare gli elementi nelle pagine in modo che gli utenti possano sceglierli. Come avviene per la vista tabella, gli elementi possono essere formattati.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Casella prestazioni | <p>Utilizzare questa vista per visualizzare un singolo valore di misura di aggregazione che mostra immediatamente parametri di riepilogo che possono essere presentati anche in modo più dettagliato in una vista dashboard.</p> <p>Le viste Casella prestazioni facilitano l'esecuzione delle operazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Concentrare l'attenzione dell'utente su fact semplici che è necessario conoscere in modo diretto e ben visibile nella casella.</li> <li>■ Indicare lo stato tramite una formattazione semplice con colori, etichette e stili limitati oppure tramite una formattazione condizionale del valore del colore dello sfondo o della misura per rendere la casella ben visibile. Ad esempio, se il fatturato non è conforme agli obiettivi, il valore del fatturato potrebbe essere visualizzato in rosso.</li> <li>■ Rispondere ai prompt e ai filtri per rendere i risultati più pertinenti per l'utente.</li> <li>■ Supportare un valore singolo, aggregato o calcolato.</li> </ul> |
| Mappa struttura     | <p>Utilizzare questa vista per ottenere una visualizzazione bidimensionale e con spazio limitato per le strutture gerarchiche con più livelli.</p> <p>Le viste Mappa struttura hanno le caratteristiche riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sono limitate da un'area predefinita e visualizzano due livelli di dati.</li> <li>■ Possono contenere caselle rettangolari. Le dimensioni della casella sono basate su una misura e il colore della casella è basato su una seconda misura.</li> <li>■ Sono simili ai grafici di rappresentazione a dispersione in quanto l'area della mappa è limitata e il grafico consente di visualizzare grandi quantità di dati nonché di identificare rapidamente tendenze e anomalie all'interno dei dati.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Visualizzazione | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trellis         | <p>Utilizzare questa vista per visualizzare i dati multidimensionali sotto forma di set di celle in una griglia, in cui ogni cella visualizza un subset di dati mostrati come grafici o numeri.</p> <p>Sono disponibili i tipi di vista Trellis riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Trellis semplice.</b> Le viste Trellis semplice si rivelano appropriate se si desidera confrontare gli elementi simili di un set di dati. Una vista Trellis semplice mostra un tipo di grafico interno singolo, ad esempio una griglia di più grafici a barre. I grafici interni utilizzano sempre un asse comune, ovvero hanno una scala sincronizzata.</li> <li>■ <b>Trellis avanzato.</b> Le viste Trellis avanzato si rivelano appropriate se si desidera controllare le tendenze e individuare pattern in un set di dati. Una vista Trellis avanzato visualizza una griglia di piccoli grafici sparkline. Le misure possono essere visualizzate sotto forma di numeri o rappresentate in vari tipi di grafici sparkline. In una vista Trellis avanzato ogni colonna di misura opera in modo indipendente per drilling, scala degli assi e così via.</li> </ul>                                                   |
| Grafico         | <p>Utilizzare questa vista per visualizzare graficamente le informazioni numeriche, semplificando la comprensione di grandi quantità di dati. Nella vista Grafico è possibile controllare il titolo, la posizione della legenda, i titoli degli assi e le etichette dei dati. Utilizzando un foglio di stile è inoltre possibile controllare le dimensioni e la scala del grafico, nonché i colori dei controlli. Infine è possibile espandere i risultati. Il grafico viene visualizzato su uno sfondo specifico, detto sfondo del grafico.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Misuratore      | <p>Utilizzare questa vista per visualizzare i risultati come indicatori a quadrante, a barra e lampadina. A causa delle dimensioni compatte, un indicatore è spesso più efficace di un grafico per la visualizzazione di un singolo valore di dati. Oltre a mostrare i dati visivamente, un indicatore visualizza anche il risultato in formato numerico.</p> <p>Gli indicatori identificano i problemi nei dati. In genere un indicatore traccia un datapoint indicando se rientra in un intervallo accettabile o non accettabile. Pertanto, gli indicatori risultano utili per la visualizzazione comparata di prestazioni e obiettivi.</p> <p>A seconda dei dati nell'analisi, una vista Indicatore può essere composta da più indicatori in un set di indicatori. Ad esempio, se si crea una vista Indicatore per visualizzare i dati sulle vendite relativi agli ultimi dodici mesi, la vista Indicatore sarà composta da dodici indicatori, uno per ogni mese. Se si crea una vista Indicatore per visualizzare le vendite totali nel paese, la vista Indicatore sarà invece composta da un solo indicatore.</p> <p>L'indicatore o il set di indicatori viene visualizzato su uno sfondo specifico, detto sfondo dell'indicatore.</p> |
| A imbuto        | <p>Questa vista consente di visualizzare un grafico tridimensionale con la rappresentazione dei valori di destinazione ed effettivi, utilizzando il volume, il livello e il colore. Utile per individuare i valori di destinazione che decrescono nel tempo, quali il pipeline di vendita.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Filtri          | <p>Utilizzare questa vista per visualizzare i filtri attivi per l'analisi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



| Visualizzazione   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Passi selezione   | Utilizzare questa vista per visualizzare i passi selezione attivi per l'analisi. I passi selezione, come i filtri, consentono di ottenere risultati in risposta a particolari domande.<br><br>I passi selezione vengono applicati dopo l'aggregazione della query.                                                                                                                                                                                         |
| Selettore colonne | I selettori di colonne consentono di modificare dinamicamente le colonne da visualizzare nell'analisi. In tal modo, gli utenti possono analizzare i dati in base a numerosi aspetti e modificare il contenuto dei risultati in modo dinamico.                                                                                                                                                                                                              |
| Vista Selettore   | Utilizzare questa vista per selezionare una vista specifica dei risultati nelle viste salvate. Quando viene posizionata in un dashboard, la vista Selettore vista viene visualizzata sotto forma di elenco a discesa che consente agli utenti di effettuare una selezione.                                                                                                                                                                                 |
| Legenda           | Utilizzare questa vista per documentare il significato della formattazione speciale utilizzata nei risultati, ad esempio il significato dei colori personalizzati applicati agli indicatori.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Descrizione       | Questa vista consente la visualizzazione dei risultati in uno o più paragrafi di testo. È possibile immettere una frase con segnaposto per ogni colonna dei risultati e specificare la modalità di separazione tra le righe. Per specificare la modalità di visualizzazione delle informazioni è possibile inserire istruzioni HTML o JavaScript personalizzate.                                                                                           |
| Ticker            | Utilizzare questa vista per visualizzare i risultati sotto forma di ticker o testo animato, simili allo stile dei ticker azionari presenti in numerosi siti finanziari sul Web. Utile per richiamare l'attenzione sui risultati e sulle informazioni più recenti. È possibile controllare le informazioni presentate e la modalità di scorrimento nella pagina. Questa vista supporta numerosi formati e può comprendere grafica, collegamenti e così via. |
| Testo statico     | Questa vista consente di includere il testo statico nei risultati. Con il linguaggio HTML è possibile inserire nei risultati banner, ticker, oggetti Active-X, applet Java, collegamenti, istruzioni, descrizioni, grafica e così via.                                                                                                                                                                                                                     |

### Ulteriori informazioni

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo ed eseguire le operazioni riportate di seguito.

- [Aggiunta e modifica delle viste \(a pagina 1053\)](#)
- [Aggiunta di titoli ai risultati \(a pagina 1057\)](#)
- [Aggiunta di tabelle ai risultati \(a pagina 1058\)](#)
- [Visualizzazione dei risultati nelle viste Casella prestazioni \(a pagina 1059\)](#)
- [Visualizzazione dei risultati nelle viste Mappa struttura \(a pagina 1060\)](#)
- [Visualizzazione dei risultati nelle viste Trellis \(a pagina 1061\)](#)
- [Visualizzazione dei risultati nelle viste Grafico \(a pagina 1062\)](#)
- [Visualizzazione dei risultati nelle viste Tabella pivot \(a pagina 1067\)](#)
- [Visualizzazione dei risultati nelle viste Indicatore \(a pagina 1075\)](#)
- [Visualizzazione dei filtri applicati ai risultati di Analytics \(a pagina 1076\)](#)



- Aggiunta di testo markup ai risultati (a pagina 1077)
- Aggiunta di legende ai report mediante la vista Legenda (a pagina 1079)
- Come consentire agli utenti di modificare le colonne nelle analisi (vista Selettore colonna) (a pagina 1079)
- Consentire agli utenti di selezionare una vista specifica utilizzando la vista Selettore vista (a pagina 1080)
- Visualizzazione dei risultati nelle viste A imbuto (a pagina 1081)
- Aggiunta di testo descrittivo ai risultati (a pagina 1082)
- Visualizzazione dei risultati nelle viste Ticker (a pagina 1084)
- Specifica delle interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse per gli utenti (a pagina 1087)
- Collegamento delle viste principali e dettagliate (a pagina 1088)
- Creazione di gruppi e di elementi calcolati (a pagina 1090)
- Creazione di misure calcolate (a pagina 1090)
- Creazione di passi selezione (a pagina 1091)
- Creazione di messaggi personalizzati per la condizione di assenza di dati nelle analisi (a pagina 1092)

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- Informazioni sulle opzioni Visualizzazione consigliata e Migliore visualizzazione (a pagina 1054)
- Informazioni sulle destinazioni di rilascio negli editor viste (a pagina 1054)

## Aggiunta e modifica delle viste

È possibile aggiungere più viste di risultati a un layout composto per un'analisi, ad esempio grafici e tabelle pivot che consentano agli utenti che eseguono l'analisi di esaminare i risultati in vari modi efficaci sfruttando le capacità di presentazione delle varie viste. Per informazioni sui tipi di viste disponibili, vedere [Passo 2: Analisi dei risultati e creazione di layout \(a pagina 1049\)](#).

Ogni tipo di vista dispone di un editor specifico. Ogni editor vista contiene funzionalità esclusive per un tipo di vista specifico, ma può contenere anche funzionalità comuni a tipi di vista diversi.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come aggiungere una vista a un layout composto.

### *Per aggiungere una vista a un layout composto*

- 1 Se l'analisi a cui si desidera aggiungere una vista non è già aperta nell'editor di analisi, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Fare clic sulla scheda Analytics.
  - b Nella home page fare clic su Catalogo e individuare l'analisi.
  - c Fare clic sull'icona Modifica nella barra degli strumenti.  
Viene visualizzato l'editor di analisi.
- 2 Nell'editor di analisi fare clic sulla scheda Risultati.
- 3 Fare clic sull'icona Nuova vista e selezionare la vista da aggiungere.  
La nuova vista viene visualizzata nella parte inferiore del layout composto.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come modificare una vista.

### *Per modificare una vista*

- 1 Nell'editor di analisi fare clic sulla scheda Risultati.
- 2 Fare clic sull'icona Modifica vista corrispondente alla vista da modificare.  
Viene visualizzato l'editor per la vista.
- 3 Apportare le modifiche desiderate alla vista nell'editor viste, quindi fare clic su Fine per chiudere l'editor viste.

**NOTA:** quando si fa clic su Fine, le modifiche apportate alla vista vengono salvate temporaneamente. Le modifiche non verranno salvate in modo definitivo finché non si salverà l'analisi.

**SUGGERIMENTO:** per tutto il periodo di tempo durante il quale l'editor viste rimane aperto, facendo clic su Annulla è possibile annullare le modifiche apportate alla vista non ancora salvate.

- 4 Per spostare la vista in una posizione diversa all'interno del layout composto, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
- 5 Per formattare l'aspetto della vista, fare clic sull'icona Contenitore formati corrispondente.  
È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).
- 6 Per impostare le proprietà per una vista, fare clic sull'icona Proprietà vista corrispondente.
- 7 Per rimuovere la vista dal layout composto, fare clic sull'icona X rossa.

**NOTA:** quando si fa clic sull'icona X rossa, la vista viene rimossa dal layout composto ma non viene eliminata dall'analisi. La vista rimane disponibile nel riquadro Viste, nell'angolo inferiore sinistro dell'editor di analisi, in modo che l'utente possa aggiungerla di nuovo a un layout composto per l'analisi, se necessario.

- 8 Per eliminare definitivamente la vista dall'analisi, selezionarla nel riquadro Viste e fare clic sull'icona X rossa.

## Informazioni sulle opzioni Visualizzazione consigliata e Migliore visualizzazione

Se si conosce il tipo di vista da aggiungere a un'analisi, è possibile effettuarne la selezione direttamente dal menu Nuova vista nella scheda Risultati dell'editor di analisi. In alternativa, è possibile utilizzare le opzioni Visualizzazione consigliata e Migliore visualizzazione per scegliere il tipo di vista più adeguato per l'analisi. Nel contesto di analitica di Oracle CRM On Demand, per *visualizzazione* si intende una rappresentazione dei dati. Nel menu secondario Visualizzazione consigliata è possibile selezionare l'opzione che descrive in modo ottimale il contenuto che si intende illustrare con la vista che si sta creando. A ogni tipo di vista possibile viene assegnato un punteggio basato su un set di regole predefinito e sui criteri selezionati dall'utente per l'analisi. Viene generato automaticamente un elenco di classificazione delle viste consigliate in cui l'utente potrà effettuare la propria scelta. I tipi di vista a cui non viene associato un punteggio al di sopra di un certo livello vengono esclusi dall'elenco delle viste consigliate.

Se non si desidera scegliere da un set di viste consigliate, è possibile selezionare in alternativa l'opzione Migliore visualizzazione per ottenere la creazione immediata e automatica del tipo di vista più appropriato. L'opzione Migliore visualizzazione crea automaticamente il tipo di vista più appropriato in base ai criteri selezionati dall'utente per l'analisi.

## Informazioni sulle destinazioni di rilascio negli editor viste

Il riquadro Layout di un editor viste può contenere una o più destinazioni di rilascio, a seconda del tipo di vista. Per *destinazione di rilascio* si intende l'area in cui è possibile collocare una o più colonne per specificare la posizione e lo scopo delle colonne nel layout.

I vari tipi di destinazioni di rilascio vengono descritti di seguito.

- **Prompt tipo di vista.** Ad esempio, Prompt tabella per una vista Tabella. I campi in questa destinazione di rilascio forniscono un set di risultati interattivo che consente agli utenti che visualizzano l'analisi di selezionare i dati da esaminare. I valori delle colonne visualizzati in questa destinazione di rilascio vengono utilizzati come criteri iniziali. In una vista, questi valori vengono visualizzati in un elenco a discesa per la selezione.
- **Sezioni.** I campi in questa destinazione di rilascio popolano le aree che suddividono la vista in sezioni. Nelle viste Grafico, Indicatore e A imbuto, selezionando la casella di controllo Visualizza come dispositivo di scorrimento è possibile scegliere di visualizzare le colonne rilasciate nella destinazione di rilascio Sezioni come dispositivo di scorrimento sezione anziché come singole sezioni.
- **Area tipo di vista.** Ad esempio, Tabella per una vista Tabella. Questa destinazione di rilascio simula l'area di rappresentazione o il contenuto della vista stessa e consente di visualizzare l'aspetto della vista. Per una vista

Tabella, quest'area contiene la destinazione di rilascio Colonne e misure, che contiene tutte le colonne nella vista. In una vista Tabella tutte le misure vengono elaborate come colonne. Per tutte le altre viste quest'area contiene le destinazioni di rilascio riportate di seguito.

- **Destinazione di rilascio Misure.** I campi in questa destinazione di rilascio popolano la parte della vista che contiene i dati di riepilogo. A seconda del tipo di vista, quest'area può includere una sola destinazione di rilascio Misure (ad esempio, per le viste Tabella pivot) oppure contenere destinazioni di rilascio secondarie (ad esempio, le destinazioni di rilascio secondarie Barre e Linee per i grafici a barre e linee). È possibile trascinare le colonne di misure in queste destinazioni di rilascio.
- **Escluso.** I campi in questa destinazione di rilascio sono colonne escluse dai risultati della vista, ma che continuano a far parte dell'analisi.
- **Altre destinazioni di rilascio.** Per riepilogare le colonne nelle destinazioni di rilascio Misure vengono utilizzate altre destinazioni di rilascio. Le altre destinazioni di rilascio visualizzate in una vista dipendono dal tipo di vista, come descritto nella tabella riportata di seguito.

| Visualizzazione                                                                                                 | Destinazioni di rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabella pivot                                                                                                   | <p>Include le destinazioni di rilascio descritte di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colonne. Consente di visualizzare una colonna in orientamento di colonna. Le viste Tabella pivot possono contenere più colonne.</li> <li>■ Righe. Consente di visualizzare una colonna in orientamento di riga. Le viste Tabella pivot possono contenere più righe.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Misuratore                                                                                                      | Righe. Mostra le colonne visualizzate negli indicatori.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Grafico a barre, a linee, ad aree, a barre e linee, a linee di serie temporale, Pareto, a dispersione o a bolle | <p>Include le destinazioni di rilascio secondarie seguenti nella destinazione di rilascio principale. I nomi delle destinazioni differiscono a seconda del tipo di grafico. Ad esempio, l'impostazione di Raggruppa per è Bolle per i grafici a bolle e Punti per i grafici a dispersione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Raggruppa per. Riunisce in gruppi le etichette degli assi. Ad esempio, in un grafico a barre verticali i cui criteri includono le colonne Area, Distretto e Euro, se questa destinazione di rilascio contiene la colonna Area, i dati verranno raggruppati in base all'area lungo l'asse orizzontale.</li> <li>■ Varia colore per. (non abilitata per i grafici di Pareto). Mostra ogni valore di colonna o combinazione di valori di colonna con un colore diverso.</li> </ul> |
| Grafico a radar                                                                                                 | Sezioni radar. Mostra i valori di colonna come punti su ciascuna linea lungo un raggio del cerchio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Grafico a torta                                                                                                 | <p>Include le destinazioni di rilascio descritte di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Torte. Mostra ogni valore di colonna o combinazione di valori di colonna come grafico a torta separato.</li> <li>■ Porzioni. Mostra ogni valore di colonna o combinazione di valori di colonna come porzione separata del grafico a torta.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Grafico a cascata                                                                                               | Raggruppa per. Riunisce in gruppi le etichette degli assi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| A imbuto                                                                                                        | Fase. Mostra ogni valore di colonna come fase del grafico a imbuto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Visualizzazione     | Destinazioni di rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trellis             | <p>Include le destinazioni di rilascio descritte di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colonne. Consente di visualizzare una colonna in orientamento di colonna. I trellis possono contenere più colonne.</li> <li>■ Righe. Consente di visualizzare una colonna in orientamento di riga. I trellis possono contenere più righe.</li> </ul> <p>Include le destinazioni di rilascio secondarie seguenti nella destinazione di rilascio Visualizzazione principale per le viste Trellis semplice.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Raggruppa per. Riunisce in gruppi le misure.</li> <li>■ Colore per. Mostra ogni misura con un colore diverso; ad esempio, in un grafico a barre verticali di un trellis, tutte le barre per una misura sono blu, mentre le barre che visualizzano un'altra misura sono rosse. In un grafico a dispersione utilizzare questa destinazione di rilascio per variare i punti in base al colore. In un grafico a bolle utilizzare questa destinazione di rilascio per variare le bolle in base al colore.</li> <li>■ Asse barra. In un grafico a barre e linee che confronta due misure, ad esempio il fatturato e la quantità fatturata per area, mostra una delle due misure, ad esempio il fatturato.</li> <li>■ Asse linea. In un grafico a barre e linee che confronta due misure, ad esempio il fatturato e la quantità fatturata per area, mostra una delle due misure, ad esempio la quantità fatturata.</li> <li>■ Torte. In un grafico a torta l'aggiunta di una dimensione qui comporta la creazione di più torte.</li> <li>■ Porzioni. In un grafico a torta mostra le misure come porzioni di colori variabili all'interno delle torte.</li> <li>■ Punti. In un grafico a dispersione mostra le dimensioni come punti. Ogni valore di dimensione viene mostrato come singolo punto.</li> <li>■ Asse orizzontale. I valori delle misure controllano la posizione orizzontale dei valori. In un grafico a dispersione è possibile rilasciare una misura in questa destinazione. In un grafico a bolle ogni misura in questa destinazione di rilascio viene visualizzata come singola bolla.</li> <li>■ Asse verticale. In un grafico a dispersione mostra una delle due misure, ad esempio un punto. In un grafico a bolle mostra una delle tre misure come bolla.</li> <li>■ Bolle. In un grafico a bolle mostra le misure come bolle di dimensioni variabili.</li> <li>■ Dimensione. In un grafico a bolle mostra una delle tre misure come dimensione di una bolla.</li> </ul> <p>Include le destinazioni di rilascio secondarie seguenti nella destinazione di rilascio Visualizzazione principale per le viste Trellis avanzato.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aree. In un grafico ridotto Sparkline - ad aree mostra le colonne visualizzate come aree.</li> <li>■ Barre. In un grafico ridotto Sparkline - a barre mostra le colonne visualizzate come barre.</li> <li>■ Linee. In un grafico ridotto Sparkline - a linee mostra le colonne visualizzate come linee.</li> </ul> |
| Casella prestazioni | Misura. Mostra il valore specifico della colonna visualizzato nella casella.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Visualizzazione | Destinazioni di rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mappa struttura | <p>Include le destinazioni di rilascio descritte di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Raggruppa per. Rappresenta il livello superiore dei dati gerarchici suddivisi in porzioni per generare o descrivere un contenitore di valori aggregati. I valori aggregati vengono visualizzati sotto forma di caselle rettangolari.</li> <li>■ Dimensione per. Rappresenta la distribuzione delle caselle all'interno del relativo elemento padre. La dimensione dei figli è sempre uguale a quella del padre.</li> <li>■ Colore per. Rappresenta la distribuzione dei valori in tutte le caselle dello stesso livello.</li> </ul> |

Inoltre, ciascuna area tipo di vista, ad eccezione delle aree Tabella, Grafico a cascata, Grafico Pareto, Mappa struttura e Trellis (semplice), contiene l'elemento Etichette di misura. L'elemento Etichette di misura rappresenta le etichette per tutte le colonne di misure nelle destinazioni di rilascio nell'area Misure. È possibile modificare le modalità di visualizzazione di un'etichetta di misura in una vista trascinando l'elemento Etichette di misure da una destinazione di rilascio a un'altra. In un grafico a barre verticali, ad esempio, è possibile visualizzare ogni etichetta di misura con un colore diverso trascinando l'elemento Etichette di misura nella destinazione di rilascio Varia colore per. Nelle viste Tabella pivot è inoltre possibile modificare il formato delle etichette di misura o nasconderle.

## Aggiunta di titoli ai risultati

La vista Titolo consente di aggiungere ai risultati un titolo, un sottotitolo, un logo, un collegamento a una pagina personalizzata della Guida in linea, nonché la data e l'ora. Titoli e sottotitoli possono essere formattati.

Questa vista viene sempre aggiunta per prima ai risultati.

### Per operare con la vista Titolo

- 1 Nella scheda Risultati, effettuare una delle azioni riportate di seguito.
  - Per aggiungere una nuova vista Titolo, fare clic sul pulsante Nuova vista, quindi selezionare Titolo dall'elenco a discesa.
  - Per modificare una vista Titolo esistente, individuare la vista Titolo e fare clic sul pulsante Modifica vista.
- 2 Nella casella di testo Titolo, immettere il testo desiderato per il titolo.  
In mancanza di un titolo, viene utilizzato il nome del report salvato. Nel caso di report non salvati, la casella di testo Titolo è vuota.
- 3 Se non si desidera che venga visualizzato il nome del report salvato, deselezionare la casella di controllo Visualizza nome salvato.  
Se la casella di controllo è selezionata, il nome salvato viene visualizzato sotto il testo nella casella di testo Titolo (se tale testo esiste).
- 4 Per visualizzare l'immagine di un logo o altra grafica, indicare il percorso appropriato nella casella di testo Logo (facoltativo).  
L'immagine viene visualizzata alla sinistra del testo del titolo. L'immagine o la grafica devono essere accessibili a tutti gli utenti che visualizzano il report.
- 5 Se lo si desidera, immettere un sottotitolo nella relativa casella di testo.  
Il testo del sottotitolo viene visualizzato nella riga successiva a quello del titolo.
- 6 Per formattare ulteriormente il titolo o il sottotitolo, effettuare le operazioni descritte di seguito.
  - a Fare clic sui pulsanti di modifica situati a destra delle finestre di dialogo Titolo e Sottotitolo.
  - b Selezionare le opzioni desiderate relative al tipo di carattere, alla cella e al bordo, quindi fare clic su OK.

**NOTA:** se si immette una nuova didascalia, questa sostituirà il titolo o il sottotitolo originale.

- 7 Per visualizzare la data o l'ora dell'esecuzione del report, selezionare una delle relative opzioni nell'elenco a discesa Ora inizio.
- 8 Per fornire un collegamento alla Guida personalizzata o ad altre informazioni relative al report, immettere l'URL appropriato nella casella di testo URL della Guida.  
L'URL deve essere accessibile a tutti gli utenti che visualizzeranno il report.
- 9 Al termine, salvare il report con la vista Titolo.

## **Aggiunta di tabelle ai risultati**

La vista Tabella consente di visualizzare i risultati in una tabella standard. È possibile esplorare ed espandere i risultati. È possibile aggiungere un totale complessivo e i totali delle colonne, indicare intestazioni personalizzate di tabella e di colonna e modificare la formula o la regola di aggregazione di una colonna. È inoltre possibile modificare le proprietà di una colonna per controllare l'aspetto e il layout della colonna e del relativo contenuto e specificare che l'applicazione della formattazione deve avvenire solo se il contenuto della colonna soddisfa determinate condizioni.

È inoltre possibile specificare i controlli di pagina e il numero di righe per pagina, indicare se le intestazioni di colonna e tabella devono essere visualizzate e applicare lo stile righe alla tabella. Quando lo stile righe è applicato, viene utilizzato uno sfondo di colore verde ogni due righe nella tabella. Il colore può essere modificato se lo si desidera. Lo stile righe facilita la lettura del contenuto della tabella.

Una vista tabella viene aggiunta automaticamente ai risultati come seconda vista. È tuttavia possibile eliminare la vista tabella se lo si desidera.

Il totale complessivo delle colonne con la regola di aggregazione Media differisce tra le viste Tabella e Tabella pivot. Nella vista Tabella, il totale complessivo di una colonna con la regola di aggregazione Media viene calcolato a partire dal database, come somma divisa per un totale. Nella vista Tabella pivot, il totale complessivo è dato dalla media delle righe dell'insieme dei risultati.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come modificare una vista Tabella.

### **Per modificare una vista Tabella**

- 1 Se la vista non si trova già nel layout composto, aggiungerla.  
Per istruzioni sull'aggiunta delle viste, vedere [Aggiunta e modifica delle viste \(a pagina 1053\)](#).
- 2 Nella scheda Risultati dell'editor di analisi fare clic sull'icona Modifica vista per la vista Tabella.  
Viene visualizzato l'editor della vista Tabella.
- 3 Nel riquadro Layout trascinare i campi e rilasciarli nelle destinazioni di rilascio in base alle esigenze.
- 4 Per specificare i totali, effettuare una delle seguenti azioni.

**NOTA:** per impostazione predefinita non vengono specificati totali e la descrizione comandi per l'icona dei totali è Nessun totale. Quando si aggiunge un totale, la descrizione comandi cambia di conseguenza.

- Per aggiungere un totale complessivo, nella sezione Colonne e misure del riquadro Layout fare clic sull'icona Totali e selezionare la posizione per il totale.
- Per aggiungere i totali per una singola colonna, fare clic sull'icona Totali corrispondente e selezionare la posizione per il totale. Fare quindi clic sull'icona Altre opzioni per la colonna, selezionare Regola di aggregazione e assicurarsi che l'opzione Totale basato su report sia selezionata.

**NOTA:** l'icona Totali è disponibile solo per le colonne *delle quali è possibile eseguire il totale*. In genere si tratta di una colonna che contiene valori ripetuti che verrebbero sommati per ottenere un totale. Inoltre, se l'opzione Totale basato su report non è selezionata, il sistema calcola il totale in base a tutto l'insieme di risultati prima di applicare eventuali filtri alle misure.

- 5 Per modificare le proprietà di una colonna o specificare la formattazione da applicare se il contenuto della colonna soddisfa determinate condizioni, fare clic sull'icona Altre opzioni per la colonna e selezionare Proprietà colonna.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Proprietà colonna, che consente di effettuare le selezioni desiderate. Per informazioni sulla formattazione delle colonne e sull'aggiunta di formattazione condizionale, vedere [Modifica delle proprietà delle colonne \(a pagina 1030\)](#).
- 6 Per modificare le proprietà di sezione
  - a Fare clic sull'icona Proprietà sezione.
  - b Effettuare le selezioni per le proprietà e fare clic su OK.
- 7 Per modificare le proprietà per la tabella, fare clic sull'icona Proprietà vista tabella nella barra degli strumenti.
- 8 Nella finestra di dialogo Proprietà tabella effettuare le selezioni per le proprietà e fare clic su OK.  
È possibile specificare quanto riportato di seguito.
  - Il metodo utilizzato per sfogliare i dati, ovvero scorrimento o controlli pagina.
  - Il formato delle intestazioni delle colonne e se il nome dell'area argomenti deve essere incluso nelle intestazioni.
  - Se i valori nulli devono essere visualizzati.
  - Se lo stile righe deve essere utilizzato.  
Se si desidera modificare il colore da utilizzare alternativamente per lo sfondo delle righe, fare clic sul pulsante di formattazione accanto alla casella di controllo Stile righe e selezionare il colore desiderato.
  - Se i valori duplicati devono essere visualizzati.
  - Se il collegamento Master-Detail deve essere utilizzato.
- 9 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, fare clic su Fine per chiudere l'editor della vista Tabella.
- 10 Salvare l'analisi.

## Visualizzazione dei risultati nelle viste Casella prestazioni

Una vista Casella prestazioni visualizza un singolo valore di misura aggregato che indica immediatamente parametri di riepilogo. Questa vista facilita l'esecuzione delle operazioni riportate di seguito.

- Concentrare l'attenzione dell'utente su fact semplici che è necessario conoscere in modo diretto e ben visibile nella casella.
- Indicare lo stato tramite una formattazione semplice con colori, etichette e stili limitati oppure tramite una formattazione condizionale del valore del colore dello sfondo o della misura per rendere la casella ben visibile. Ad esempio, se il fatturato non è conforme agli obiettivi, il valore del fatturato potrebbe essere visualizzato in rosso.
- Rispondere ai prompt e ai filtri per rendere i risultati più pertinenti per l'utente.
- Supportare un valore singolo, aggregato o calcolato.

Per garantire che nella casella venga visualizzato il valore di misura corretto, è necessario impostare l'aggregazione e i filtri nella scheda Criteri. Se una o più misure vengono incluse nell'analisi nella scheda Criteri, la prima misura nella scheda Criteri verrà selezionata per impostazione predefinita per la vista Casella prestazioni. Se non è stata aggiunta alcuna misura all'analisi, sarà possibile aggiungerne una durante la modifica della vista Casella prestazioni. È possibile aggiungere più viste Casella prestazioni a un layout composto, con una misura visualizzata in ciascuna vista Casella prestazioni.

### Per modificare una vista Casella prestazioni

- 1 Se la vista non si trova già nel layout composto, aggiungerla.  
Per istruzioni sull'aggiunta delle viste, vedere [Aggiunta e modifica delle viste \(a pagina 1053\)](#).
- 2 Nella scheda Risultati dell'editor di analisi fare clic sull'icona Modifica vista per la vista Casella prestazioni.



Viene visualizzato l'editor della vista Casella prestazioni.

- 3 Per aggiungere una misura o per modificare la misura per la vista, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Per utilizzare una misura che non è già presente nell'analisi, trascinare la nuova misura dal riquadro Aree argomenti e rilasciarla nella destinazione di rilascio Misure.
  - b Per selezionare una misura diversa dalle misure già presenti nell'analisi, selezionare la misura dall'elenco a discesa nella destinazione di rilascio Misure.
- 4 Nel riquadro Stili selezionare la dimensione della casella prestazioni e selezionare uno stile di tema.
- 5 Fare clic sull'icona Proprietà della casella prestazioni nella barra degli strumenti.
- 6 Nella finestra di dialogo Proprietà della casella prestazioni:
  - a Selezionare le opzioni desiderate.
  - b Se si desidera modificare i valori predefiniti ereditati dalla pagina Criteri o aggiungere la formattazione condizionale, fare clic sul collegamento Modifica formattazione condizionale per aprire la finestra di dialogo Formattazione condizionale.
- 7 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie nella finestra di dialogo Proprietà della casella prestazioni, fare clic su OK.
- 8 Fare clic su Fine per chiudere l'editor della vista Casella prestazioni.
- 9 Salvare l'analisi.

## Visualizzazione dei risultati nelle viste Mappa struttura

Le viste Mappa struttura consentono di organizzare i dati gerarchici raggruppandoli in rettangoli detti caselle. Le viste Mappa struttura hanno le caratteristiche riportate di seguito.

- Sono limitate da un'area predefinita e visualizzano due livelli di dati.
- Possono contenere caselle rettangolari. Le dimensioni della casella sono basate su una misura e il colore della casella è basato su una seconda misura.
- Sono simili ai grafici di rappresentazione a dispersione in quanto l'area della mappa è limitata e il grafico consente di visualizzare grandi quantità di dati nonché di identificare rapidamente tendenze e anomalie all'interno dei dati.

Sono disponibili i due stili di vista mappa struttura descritti di seguito.

- **Binning di percentile.** Specifica che il colore delle caselle all'interno della vista Mappa struttura deve essere visualizzato come bin di percentile.
- **Riempimento colore continuo.** Specifica che le caselle all'interno della vista Mappa struttura devono essere visualizzate come combinazione di colori gradienti. Il colore gradiente con valore inferiore rappresenta il valore minimo per la misura Colore per selezionata. Il colore gradiente con valore superiore rappresenta il valore massimo per la misura Colore per selezionata.

### Per modificare una vista Mappa struttura

- 1 Se la vista non si trova già nel layout composto, aggiungerla.  
Per istruzioni sull'aggiunta delle viste, vedere [Aggiunta e modifica delle viste \(a pagina 1053\)](#).
- 2 Nella scheda Risultati dell'editor di analisi fare clic sull'icona Modifica vista per la vista Mappa struttura.  
Viene visualizzato l'editor della vista Mappa struttura.
- 3 Nel campo Stile del riquadro Layout selezionare Binning di percentile o Riempimento colore continuo.
- 4 Se si seleziona Binning di percentile nel passo precedente, selezionare nell'elenco Bin il numero di bin da visualizzare nella vista Mappa struttura.  
È possibile selezionare un numero intero, Quartile (4) o Decile (10). I valori sono compresi nell'intervallo da 2 a 12. Il numero dei bin selezionati corrisponde al numero dei colori della vista Mappa struttura.



- 5 Modificare opportunamente le opzioni Raggruppa per, Dimensione per e Colore per soddisfare requisiti specifici.
- 6 Fare clic sull'icona Proprietà vista mappa struttura nella barra degli strumenti.
- 7 Nella finestra di dialogo Proprietà mappa struttura effettuare le selezioni desiderate, quindi fare clic su OK.
- 8 Fare clic su Fine per chiudere l'editor della vista Mappa struttura.
- 9 Salvare l'analisi.

## Visualizzazione dei risultati nelle viste Trellis

La vista Trellis visualizza i dati multidimensionali sotto forma di set di celle in una griglia, in cui ogni cella visualizza un subset di dati mostrati come grafici o numeri. Sono disponibili i tipi di vista Trellis riportati di seguito.

- **Trellis semplice.** Le viste Trellis semplice si rivelano appropriate se si desidera confrontare gli elementi simili di un set di dati. Una vista Trellis semplice mostra un tipo di grafico interno singolo, ad esempio una griglia di più grafici a barre. I grafici interni utilizzano sempre un asse comune, ovvero hanno una scala sincronizzata.
- **Trellis avanzato.** Le viste Trellis avanzato si rivelano appropriate se si desidera controllare le tendenze e individuare pattern in un set di dati. Una vista Trellis avanzato visualizza una griglia di piccoli grafici sparkline. Le misure possono essere visualizzate sotto forma di numeri o rappresentate in vari tipi di grafici sparkline. In una vista Trellis avanzato ogni colonna di misura opera in modo indipendente per drilling, scala degli assi e così via.

Nelle viste Trellis semplice è possibile utilizzare i tipi di grafici seguenti:

- A barre (sottotipo Verticali)
- A barre (sottotipo Orizzontali)
- A linee
- Ad aree
- A barre e linee
- A torta
- A dispersione
- A bolle

Nelle viste Trellis avanzato è possibile utilizzare i tipi di visualizzazioni seguenti:

- Numeri
- Grafici ridotti dei sottotipi seguenti:
  - Sparkline - a barre
  - Sparkline - a linee
  - Sparkline - ad aree

### Per modificare una vista Trellis

- 1 Se la vista non si trova già nel layout composto, aggiungerla.  
Per istruzioni sull'aggiunta delle viste, vedere [Aggiunta e modifica delle viste \(a pagina 1053\)](#).
- 2 Nella scheda Risultati dell'editor di analisi fare clic sull'icona Modifica vista per la vista Trellis.  
Viene visualizzato l'editor della vista Trellis.
- 3 Nel riquadro Layout trascinare i campi e rilasciarli nelle destinazioni di rilascio in base alle esigenze.
- 4 Fare clic sull'icona Proprietà trellis nella barra degli strumenti.
- 5 Nella finestra di dialogo Proprietà trellis effettuare le selezioni desiderate.  
È possibile specificare quanto riportato di seguito.

- Proprietà correlate allo sfondo della griglia, ad esempio la posizione della legenda (solo per le viste Trellis semplice)
  - Proprietà relative alle dimensioni del grafico per le visualizzazioni incluse nella vista Trellis
  - Proprietà che specificano il metodo utilizzato per sfogliare i dati, ovvero scorrimento o controlli pagina
  - Se la vista Trellis ascolta gli eventi Master-Detail
  - Proprietà che controllano l'aspetto della griglia per la vista Trellis e le relative visualizzazioni, ad esempio varie scelte di stile e la modalità di visualizzazione delle legende
  - Proprietà che controllano il tipo di scala e l'aspetto degli indicatori di scala per ognuna delle visualizzazioni nella vista Trellis (solo per le viste Trellis semplice)
  - Proprietà che controllano la visualizzazione dei titoli e delle etichette (solo per le viste Trellis semplice)
- 6 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, fare clic su OK.
  - 7 Fare clic su Fine per chiudere l'editor della vista Trellis.
  - 8 Salvare l'analisi.

## Visualizzazione dei risultati nelle viste Grafico

La vista Grafico consente di rappresentare i dati sotto forma di grafico. La tabella seguente mostra i tipi di grafico disponibili e ne descrive l'uso. Mostra inoltre gli stili disponibili per ogni tipo. Tutti i tipi di grafici, ad eccezione dei grafici A dispersione, A radar e Ridotto, possono essere bidimensionali (2D) o tridimensionali (3D). Non tutti i tipi di grafici sono adatti per tutti i tipi di dati.

| Tipo di grafico | Sottotipo di grafico                                                                                                                                                                                                         | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Stili                                                                                                                                                                        |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A barre         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verticali</li> <li>■ Orizzontali</li> <li>■ In pila verticale</li> <li>■ In pila orizzontale</li> <li>■ In pila verticale al 100%</li> <li>■ In pila orizzontale al 100%</li> </ul> | <p>Un grafico a barre mostra quantità associate a categorie. I grafici a barre mostrano le quantità sotto forma di lunghezze di barra e le categorie come barre o gruppi di barre.</p> <p>I grafici a barre sono utili per mettere in evidenza le differenze esistenti tra elementi simili. Ad esempio, è possibile confrontare la vendita di prodotti concorrenti oppure la vendita dello stesso prodotto in periodi di tempo o mercati diversi.</p> <p>I grafici a barre possono essere utilizzati per confrontare le colonne di misura mediante la visualizzazione delle barre in senso orizzontale o verticale.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rettangolo</li> <li>■ Triangolo</li> <li>■ Cilindro</li> <li>■ Rombo</li> <li>■ Gradiente</li> <li>■ Riempimento pattern</li> </ul> |
| A linee         | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      | <p>Un grafico a linee mostra le quantità nel tempo o per categoria.</p> <p>I grafici a linee sono utili per evidenziare le tendenze nel tempo. Possono essere utilizzati per rappresentare più colonne di misure.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Linea standard</li> <li>■ Linea a gradini</li> <li>■ Linea curva</li> </ul>                                                         |

| Tipo di grafico            | Sottotipo di grafico                                                                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Stili                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ad aree                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ In pila</li> <li>■ In pila al 100%</li> </ul> | <p>Un grafico ad aree mostra la tendenza del contributo di ciascun valore nel tempo o per categoria.</p> <p>Un grafico ad aree è un grafico a linee in cui le aree tra le linee sono riempite. Le aree sono impilate e il valore viene aggiunto al valore totale per ogni periodo di tempo o categoria. Nei grafici In pila al 100% ogni categoria viene visualizzata sotto forma di contributo percentuale al valore totale.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Riempimento tinta unita</li> <li>■ Riempimento gradiente</li> <li>■ Riempimento pattern</li> </ul>                                  |
| A torta                    | Nessuno                                                                                | <p>Il grafico a torta consente di visualizzare gli insiemi di dati come percentuali dell'intero.</p> <p>Questo tipo di grafico è utile per il confronto delle parti di un tutto, ad esempio delle vendite per regione o per zona.</p>                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Riempimento tinta unita</li> <li>■ Riempimento gradiente</li> <li>■ Riempimento pattern</li> </ul>                                  |
| A barre e linee            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Standard.</li> <li>■ In pila</li> </ul>       | <p>Un grafico a barre e linee rappresenta due insiemi di dati con intervalli diversi, uno impostato come barre e l'altro impostato come linee sovrapposte alle barre.</p> <p>I grafici a barre e linee sono utili per la visualizzazione la tendenza delle relazioni tra insiemi di dati.</p>                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rettangolo</li> <li>■ Triangolo</li> <li>■ Cilindro</li> <li>■ Rombo</li> <li>■ Gradiente</li> <li>■ Riempimento pattern</li> </ul> |
| A linee di serie temporale | Nessuno                                                                                | <p>Un grafico A linee di serie temporale rappresenta i dati di una serie temporale. Questo grafico scala l'asse orizzontale in base al tempo trascorso tra i datapoint.</p>                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Linea standard</li> <li>■ Linea a gradini</li> <li>■ Linea curva</li> </ul>                                                         |
| Pareto                     | Nessuno                                                                                | <p>Un grafico di Pareto è un tipo di grafico a barre e a linee che visualizza i criteri in ordine decrescente. In questo tipo di grafico, la linea mostra il totale cumulativo delle percentuali.</p> <p>Questi tipi di grafico sono utili per individuare gli elementi significativi, ad esempio migliore e peggiore o massimo e minimo</p>                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rettangolo</li> <li>■ Triangolo</li> <li>■ Cilindro</li> <li>■ Rombo</li> <li>■ Gradiente</li> <li>■ Riempimento pattern</li> </ul> |

| Tipo di grafico | Sottotipo di grafico  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Stili                                                                                                         |
|-----------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A dispersione   | Nessuno               | <p>Un grafico a dispersione consente di visualizzare i valori x-y come punti discreti distribuiti all'interno di una griglia x-y. I dati vengono rappresentati in base a due variabili indipendenti. Ciò consente di tracciare numerosi punti di dati e di osservarne il processo di distribuzione.</p> <p>I grafici a dispersione sono utili per esaminare le relazioni e gli andamenti di grandi insiemi di dati.</p> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> per creare un grafico a dispersione, associare un dato fact all'asse delle ascisse e un altro a quello delle ordinate. Questi dati fact vengono rappresentati per le selezioni sull'asse Livello.</p>                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A dispersione standard</li> <li>■ A dispersione con linee</li> </ul> |
| A bolle         | Nessuno               | <p>I grafici a bolle rappresentano una variante dei grafici a dispersione nei quali gli elementi dei dati vengono visualizzati come cerchi o bolle. Questo tipo di grafico consente di rappresentare tre variabili in due dimensioni. Un valore è rappresentato dalla posizione del cerchio sull'asse delle ascisse. Un altro è rappresentato dalla posizione del cerchio sull'asse delle ordinate. Il terzo dalla dimensione relativa del cerchio.</p> <p>I grafici a bolle sono utili per rappresentare dati a tre variabili e per la visualizzazione di dati finanziari nell'arco di un determinato periodo di tempo.</p> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> per creare un grafico a bolle, associare un dato fact all'asse delle ascisse, uno all'asse delle ordinate e il terzo al raggio della bolla. Questi tre dati fact vengono rappresentati per le selezioni sull'asse Livello.</p> | Nessuno                                                                                                       |
| A radar         | Nessuno               | <p>Questo tipo di grafico consente di rappresentare le stesse informazioni di un grafico a barre, tuttavia i dati si irradiano dal centro del grafico. Per ogni elemento dei dati esiste un asse dei valori.</p> <p>I grafici a radar sono utili per esaminare la sovrapposizione e la distribuzione dei dati.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nessuno                                                                                                       |
| Grafico ridotto | ■ Sparkline - a linee | Ognuno di questi tipi di grafico è un grafico dimensionato come testo (con dimensioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nessuno                                                                                                       |

| Tipo di grafico | Sottotipo di grafico                                                                                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Stili                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sparkline - a barre</li> <li>■ Sparkline - ad aree</li> </ul> | <p>simili a una parte del testo vicino) visualizzato solo nel contesto di una vista Trellis e particolarmente adatto per la visualizzazione delle informazioni di tendenza.</p> <p>Il tipo di grafico ridotto è utile all'interno di un trellis avanzato, in cui i dati vengono visualizzati con una combinazione di grafici sparkline e numeri.</p> <p>Il grafico ridotto non dispone di assi o di legende. Come nei grafici più grandi, i valori di misura di un grafico ridotto vengono visualizzati sotto forma di barre (o linee o aree) dimensionate in modo relativo. Ogni nome di misura viene visualizzato nella relativa intestazione di colonna. Ulteriori dettagli della misura vengono visualizzati come testo di descrizione comandi quando si passa il puntatore del mouse su una cella di dati.</p> |                                                                                                                                                                                                                                          |
| A cascata       | Nessuno                                                                                                | <p>Un grafico a cascata consente di visualizzare come un valore aumenta o diminuisce in modo sequenziale e cumulativo. Un grafico a cascata consente di focalizzare l'attenzione dell'utente su come ciascuna misura contribuisca al totale complessivo e fornisce queste informazioni tramite una formattazione basata su colori. Il valore iniziale viene sommato ai valori successivi (differenze sia negative che positive o modifiche) per arrivare a un totale. Esiste un solo totale per grafico a cascata ed è possibile aggiungere totali parziali.</p>                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tre colori (Aumento, Riduzione e Totale)</li> <li>■ Quattro colori (Primo, Aumento, Riduzione e Totale)</li> <li>■ Colore singolo</li> <li>■ Colore doppio</li> <li>■ Personalizzato</li> </ul> |

**NOTA:** gli utenti di Oracle CRM On Demand utilizzano un motore grafici di terze parti. Il tipo di grafico, le relative dimensioni e il numero di elementi da includere nel grafico possono influire sulla visualizzazione di assi o legende. La visualizzazione di assi o legende dipende dallo spazio disponibile sulla pagina del browser Web. A volte, modificando i controlli di larghezza e altezza, è possibile rendere assi e legende visibili nel grafico.

**NOTA:** se si seleziona un grafico non compatibile con i risultati, questi ultimi non verranno visualizzati.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come modificare una vista Grafico.

### Per modificare una vista Grafico

- 1 Se la vista non si trova già nel layout composto, aggiungerla.  
Per istruzioni sull'aggiunta delle viste, vedere [Aggiunta e modifica delle viste \(a pagina 1053\)](#).
- 2 Nella scheda Risultati dell'editor di analisi fare clic sul pulsante Modifica vista per la vista Grafico.  
Viene visualizzato l'editor della vista Grafico.
- 3 Nel riquadro Layout trascinare i campi e rilasciarli nelle destinazioni di rilascio in base alle esigenze.

Per ulteriori informazioni sulle destinazioni di rilascio, vedere [Informazioni sulle destinazioni di rilascio negli editor viste \(a pagina 1054\)](#).

**SUGGERIMENTO:** selezionando il nome del campo per la colonna nel riquadro Aree argomenti e trascinandolo in una destinazione di rilascio, è possibile aggiungere colonne all'analisi dall'editor della vista Grafico. In alternativa è possibile aggiungere colonne aggiuntive dalla scheda Criteri. Per informazioni sull'aggiunta delle colonne nella scheda Criteri, vedere [Aggiunta di colonne alle analisi \(a pagina 1023\)](#). Tutte le colonne aggiunte nell'editor della vista Grafico vengono aggiunte all'analisi in modo globale. È possibile visualizzarle nella scheda Criteri e in altre viste, oltre che nella vista Grafico. Non è tuttavia possibile eliminare una colonna dall'analisi quando si utilizza l'editor della vista Grafico. Per eliminare una colonna dalla vista Grafico e dall'analisi, andare alla scheda Criteri e selezionare Elimina dall'elenco a discesa delle opzioni per la colonna.

4 Fare clic sull'icona Modifica proprietà grafico nella barra degli strumenti.

5 Nella finestra di dialogo Proprietà grafico specificare le proprietà desiderate.

È possibile specificare quanto riportato di seguito.

- Proprietà correlate allo sfondo per la vista Grafico, ad esempio la larghezza, l'altezza e la posizione della legenda
- Proprietà che controllano l'aspetto della vista Grafico, ad esempio lo stile

**NOTA:** è possibile formattare l'aspetto di un grafico in due modi: in base alla posizione degli elementi del grafico e in base alle condizioni applicate alle colonne. Ulteriori informazioni sulla formattazione dell'aspetto dei grafici in base alle impostazioni vengono fornite più avanti in questo argomento.

- Proprietà per i limiti di asse e gli indicatori di graduazione
- Proprietà che controllano la visualizzazione dei titoli e delle etichette per il grafico

6 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo Proprietà grafico.

Il grafico viene aggiornato. È possibile che il grafico venga ridimensionato per adattare le selezioni.

7 Fare clic su Fine per chiudere l'editor della vista Grafico.

8 Salvare l'analisi.

### Formattazione dell'aspetto dei grafici

È possibile formattare l'aspetto di un grafico in base a una delle impostazioni riportate di seguito.

- La posizione degli elementi del grafico (ad esempio, le linee o le barre in un grafico a barre e linee o le porzioni in un grafico a torta). La formattazione posizionale consente di personalizzare l'aspetto di un grafico in base alla posizione degli elementi del grafico, ovvero alla sequenza numerica in cui gli elementi grafici (ad esempio, le barre) vengono visualizzati in un gruppo. Un gruppo viene determinato dalle colonne attribuite visualizzate nell'area della destinazione di rilascio Raggruppa per nell'editor della vista Grafico.
- Le condizioni applicate alle colonne. La formattazione condizionale viene applicata ai valori di colonna che soddisfano la condizione. È possibile specificare il colore con cui visualizzare i dati del grafico in base al valore di una colonna specifica o a un intervallo di valori di colonna che soddisfano la condizione specificata per la colonna.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come formattare l'aspetto di un grafico.

#### **Per formattare l'aspetto di un grafico**

- 1 Nella scheda Risultati dell'editor di analisi fare clic sull'icona Modifica vista per la vista Grafico.
- 2 Nell'editor della vista Grafico fare clic sull'icona Modifica proprietà grafico nella barra degli strumenti.
- 3 Nella finestra di dialogo Proprietà grafico fare clic sulla scheda Stile.
- 4 Fare clic sul collegamento Formattazione dello stile e condizionale per aprire la finestra di dialogo Formattazione dello stile e condizionale.

- 5 Per formattare l'aspetto di un grafico in base alla posizione degli elementi, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Fare clic sulla scheda Formattazione stile.
  - b Selezionare la scheda corrispondente all'elemento del grafico, ad esempio le barre, al quale si desidera aggiungere una posizione formattata personalizzata.
  - c Fare clic sull'icona Aggiungi nuova posizione (segno più di colore verde).
  - d Nella tabella Posizioni formattate personalizzate specificare la formattazione per la nuova voce di posizione. Ad esempio, per selezionare il colore da applicare alla posizione, fare clic sulla freccia giù accanto alla casella Colore per accedere alla finestra di dialogo Selettore colore. (Tenere presente che le opzioni di formattazione dipendono dall'elemento).
  - e Fare clic su OK.
- 6 Per formattare l'aspetto di un grafico in base a una condizione applicata, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Fare clic sulla scheda Formattazione condizionale.
  - b Fare clic su Aggiungi formato condizionale e selezionare la colonna alla quale si desidera applicare una condizione.
  - c Nella finestra di dialogo Nuova condizione selezionare l'operatore e immettere un valore di colonna, o un intervallo di valori di colonna, per la condizione.
  - d Fare clic su OK.
  - e Nella scheda Formattazione condizionale selezionare il colore da applicare ai valori di colonna quando la condizione viene soddisfatta, quindi fare clic sulla freccia verso il basso accanto alla casella Colore per accedere alla finestra di dialogo Selettore colore.

**NOTA:** se si specificano più condizioni, verranno valutate tutte le condizioni e verranno uniti i formati per le condizioni che risulteranno vere. In caso di conflitto tra i formati, il formato visualizzato viene determinato dall'ultima condizione verificata come vera.

  - f Fare clic su OK.
- 7 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo Proprietà grafico.
- 8 Fare clic su Fine per chiudere l'editor della vista Grafico.
- 9 Salvare l'analisi.

## Visualizzazione dei risultati nelle viste Tabella pivot

La vista interattiva Tabella pivot consente di ruotare le righe, le colonne e le intestazioni di sezione per ottenere una visualizzazione dei dati con una prospettiva diversa. È possibile esplorare ed espandere le tabelle pivot, che sono particolarmente utili per i prospetti di andamento.

Questo argomento descrive le posizioni delle tabelle pivot e fornisce istruzioni per l'esecuzione dei task riportati di seguito.

- Aggiunta e modifica delle viste Tabella pivot
- Utilizzo degli elenchi a discesa in più pagine per le tabelle pivot
- Override delle regole di aggregazione predefinite nelle tabelle pivot
- Aggiunta di formattazione alle tabelle pivot
- Visualizzazione delle somme parziali nelle tabelle pivot
- Visualizzazione di elementi come valori relativi nelle tabelle pivot
- Utilizzo dei calcoli nelle tabelle pivot
- Per costruire i calcoli per una tabella pivot

## Posizioni delle tabelle pivot

Quando si aggiunge o si modifica una tabella pivot, le colonne incluse nell'analisi vengono visualizzate come elementi nel modello di tabella pivot.

La tabella riportata di seguito mostra le posizioni delle tabelle pivot.

| Posizione            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prompt tabella pivot | Offre un insieme di risultati interattivo che consente agli utenti di selezionare i dati da visualizzare. I valori delle colonne visualizzati nella posizione Prompt tabella pivot vengono utilizzati come criteri di filtro iniziali. I valori si possono selezionare nell'elenco a discesa. In base alla selezione, viene visualizzata una tabella pivot, costituita dalle sezioni, dalle colonne, dalle righe e dalle misure definite per la tabella.                                                                                                                                                                                                                                |
| Sezioni              | Popola le aree che suddividono la vista in sezioni. A ogni valore della colonna Sezioni corrisponde una tabella pivot univoca, costituita dalle colonne, dalle righe e dalle misure definite per la tabella.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Colonne              | Consente di visualizzare un elemento in orientamento di colonna. Le tabelle pivot possono comprendere più colonne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Righe                | Consente di visualizzare un elemento in orientamento di riga. Analogamente alle colonne, le tabelle pivot possono comprendere più righe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Misure               | Consente di compilare la sezione di una tabella pivot contenente dati riepilogativi. Gli elementi dell'area Misure vengono riepilogati in base agli elementi dei campi relativi a pagina, sezione, riga e colonna. Ciascun valore degli elementi Misure rappresenta un riepilogo dei dati dell'intersezione tra righe e colonne di origine.<br><br>L'elemento Etichette di misura, visualizzato per impostazione predefinita nell'area Colonne, controlla la posizione e la formattazione dell'intestazione delle colonne per i dati della sezione Misure. Offre anche funzioni relative al totale e all'ordinamento. Se esiste una sola misura, è possibile escludere questo elemento. |
| Escluse              | Colonne escluse dai risultati della tabella pivot. Le colonne aggiunte come criteri del report dopo la creazione di una tabella pivot vengono automaticamente escluse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Aggiunta e modifica delle viste Tabella pivot

Nella procedura seguente vengono descritti i passi fondamentali per l'aggiunta o la modifica di una vista Tabella pivot.

### Per aggiungere o modificare una vista Tabella pivot

- 1 Nella scheda Risultati, effettuare una delle azioni riportate di seguito.
  - Per aggiungere una nuova vista Tabella pivot, fare clic su Nuova vista, quindi selezionare Tabella pivot.
  - Per modificare una vista Tabella pivot esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Nel riquadro Layout vengono visualizzate le opzioni e le impostazioni della vista.



- 2 Per riordinare le colonne, passare il puntatore del mouse sul titolo della colonna fino a quando la barra di trascinamento della selezione non viene visualizzata sopra il titolo, quindi trascinarla in una nuova posizione.
- 3 Per aggiungere una vista Grafico alla tabella pivot, fare clic sull'icona corrispondente nella barra degli strumenti.  
Dopo aver aggiunto un grafico alla tabella pivot, è possibile modificare la posizione del grafico, il tipo di grafico e così via. Per ulteriori informazioni sulla vista Grafico, vedere [Visualizzazione dei risultati nelle viste Grafico \(a pagina 1062\)](#).
- 4 Per aggiungere i totali, effettuare una delle seguenti azioni:
  - a Per i totali nelle aree Pagine, Sezioni, Righe e Colonne, fare clic sul pulsante Totali ed effettuare una selezione:
    - Se non si intende aggiungere totali, selezionare Nessuno. Lo sfondo del pulsante Totali è bianco (impostazione predefinita).
    - Per visualizzare il totale prima o dopo le voci dei dati, selezionare Prima o Dopo. Se, ad esempio, si aggiunge un totale in una riga contenente regioni e si specifica l'opzione Prima, il totale verrà visualizzato prima che vengano elencati i singoli distretti.
  - b Per i totali nell'area Misure, fare clic sul pulsante Altre opzioni perché venga realizzato il totale della riga o della colonna, selezionare Regola di aggregazione, selezionare un valore e verificare che l'opzione Totale basato su report sia selezionata.  
  
**NOTA:** se l'opzione Totale basato su report non è selezionata, Oracle CRM On Demand calcola il totale in base a tutto l'insieme di risultati prima di applicare eventuali filtri alle misure.  
  
A seconda dei valori totali visualizzati a livello di riga e colonna, i totali dei dati riepilogativi rappresentati dagli elementi Misure vengono visualizzati come colonna o riga. I totali delle colonne e delle righe includono le etichette.  
  
Se il pulsante Totali è inattivo, non è possibile visualizzare alcun totale.
- 5 Per utilizzare altre opzioni per una colonna, una misura o una riga, fare clic sul pulsante Altre opzioni e selezionarne una nell'elenco a discesa.
- 6 Per formattare le etichette o i valori di una colonna, fare clic sul pulsante Totali o Altre opzioni, quindi selezionare l'opzione appropriata per il formato.
- 7 Salvare il report, quindi fare clic su Fine.

### Utilizzo di più prompt a discesa nelle tabelle pivot

Quando si inseriscono più attributi nell'area Prompt tabella pivot, è possibile creare una pagina con più prompt a discesa. Quando gli utenti visualizzano la tabella pivot, per ciascun attributo sono disponibili più prompt a discesa.

Quando si salva il report, i prompt a discesa diventano disponibili per tutti coloro che possono accedere al report.

### Override delle regole di aggregazione predefinite nelle tabelle pivot

È possibile eseguire l'override della regola di aggregazione predefinita relativa a una misura specificata dall'autore originale del report oppure dal sistema.

#### ***Per eseguire l'override della regola di aggregazione predefinita per una misura in una tabella pivot***

- 1 Fare clic sul pulsante Altre opzioni per la misura di cui desidera eseguire l'override della regola di aggregazione predefinita.
- 2 Selezionare l'opzione Regola di aggregazione, quindi scegliere la regola di aggregazione da applicare.

### Aggiunta di formattazione alle tabelle pivot

È possibile applicare lo stile delle barre verdi e una formattazione stilistica a una tabella pivot. È possibile anche personalizzare l'aspetto di sezioni, righe, colonne, misure e il rispettivo contenuto.

È possibile, ad esempio, specificare le opzioni relative a tipo di carattere, cella, bordi e foglio di stile per sezioni, valori ed etichette dei valori. Per le sezioni è possibile includere e personalizzare la posizione di intestazioni di colonna insieme ai valori presenti nella sezione interessata. È possibile anche inserire interruzioni di pagina in modo che, ogni volta che un valore presente nella sezione viene modificato, la nuova sezione viene visualizzata in una nuova pagina.

È inoltre possibile aggiungere la formattazione condizionale, che consente di dirigere più facilmente l'attenzione su un elemento dei dati che raggiunga una determinata soglia. Per aggiungere la formattazione condizionale alla colonna di una tabella pivot, vedere [Modifica delle proprietà delle colonne \(a pagina 1030\)](#).

### **Aggiunta dello stile delle barre verdi e di una formattazione stilistica a una tabella pivot**

Lo stile delle barre verdi mostra righe o colonne alternate di colore verde chiaro. La formattazione stilistica influisce sull'aspetto complessivo della tabella pivot e consente inoltre di modificare il colore verde predefinito delle barre.

#### ***Per aggiungere lo stile delle barre verdi e una formattazione stilistica a una tabella pivot***

- 1 Nella vista Tabella pivot fare clic sul pulsante Proprietà vista tabella pivot in prossimità della parte superiore dell'area di lavoro.
- 2 Per aggiungere lo stile delle barre verdi, selezionare la casella di controllo Abilita alternanza stile.  
Per modificare le modalità di applicazione dello stile, effettuare una selezione nell'elenco Alternativo.
- 3 Per aggiungere la formattazione stilistica, fare clic sul pulsante Formato.
- 4 Nella finestra di dialogo Formato alternativo riga, selezionare un nuovo colore di sfondo per il formato delle celle per modificare il colore predefinito del colore delle barre verdi.  
Per ulteriori informazioni sulla formattazione stilistica, vedere [Applicazione della formattazione stilistica nelle analisi e nei dashboard \(a pagina 1021\)](#).

### **Aggiunta di formattazione per sezioni e contenuto di sezioni**

Le opzioni di formattazione di sezioni e contenuto consentono di effettuare le operazioni seguenti:

- Includere e personalizzare la posizione di intestazioni di colonna insieme ai valori nella sezione interessata.
- Inserire interruzioni di pagina. Ogni volta che un valore cambia all'interno della sezione, la nuova sezione viene visualizzata in una nuova pagina. Questa funzione risulta utile per i report dettagliati guidati da dati.
- Applicare la formattazione stilistica a una sezione e al relativo contenuto.

#### ***Per aggiungere formattazione per le sezioni in una tabella pivot***

- 1 Per formattare l'aspetto di una sezione, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Fare clic sul pulsante Modifica vista nella vista Tabella pivot e fare clic sul pulsante Proprietà sezione.
  - b Nella finestra di dialogo Proprietà sezione effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.
- 2 Per formattare l'aspetto del contenuto della sezione, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Per ogni campo che si desidera formattare, fare clic sul pulsante Altre opzioni e scegliere Proprietà colonna dal menu a discesa.
  - b Nella finestra di dialogo Proprietà colonna effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.

Per informazioni sull'applicazione della formattazione stilistica, vedere [Applicazione della formattazione stilistica nelle analisi e nei dashboard \(a pagina 1021\)](#).

### **Aggiunta di formattazione per le righe**

Le opzioni di formattazione di righe e contenuto di righe consentono di effettuare le operazioni seguenti:

- Applicare la formattazione stilistica a righe, intestazioni e valori di righe.
- Utilizzare una riga nei calcoli di una tabella pivot ma eliminarne la visualizzazione nei risultati.

- Definire una nuova voce calcolata per utilizzarla in una tabella pivot.
- Duplicare la riga nella tabella pivot.
- Rimuovere una colonna dalla vista della tabella pivot.

### **Per aggiungere la formattazione per le righe**

- Nella vista Tabella pivot fare clic sul pulsante Altre opzioni per la riga ed effettuare una selezione nell'elenco a discesa.
  - Per applicare la formattazione stilistica ai valori o alle intestazioni di riga, selezionare l'opzione appropriata.
  - Per informazioni sull'applicazione della formattazione stilistica, vedere [Applicazione della formattazione stilistica nelle analisi e nei dashboard \(a pagina 1021\)](#).
  - Per nascondere una riga dall'output, selezionare Nascosto.
  - Per definire una nuova voce calcolata, fare clic su Nuova voce calcolata.  
Per ulteriori informazioni sulle definizioni delle voci calcolate, vedere la sezione Per costruire i calcoli per una tabella pivot in questo argomento.
  - Per duplicare la riga nella tabella pivot, selezionare Duplica layer.
  - Per rimuovere la colonna dal report, selezionare Rimuovi colonna.
  - La colonna viene rimossa dalla tabella pivot e da tutte le altre viste dei risultati per il report.

**NOTA:** le impostazioni del formato dei dati per le colonne incluse nell'area Misure ereditano i valori per le colonne nella sezione.

### **Visualizzazione delle somme parziali nelle tabelle pivot**

Le misure numeriche in una tabella pivot possono essere visualizzate come somme parziali. Per ciascuna misura in ogni cella consecutiva viene visualizzato il totale di tutte le celle precedenti. Questa opzione ha funzione esclusivamente di visualizzazione e non influisce sui risultati effettivi della tabella pivot.

Le somme parziali vengono generalmente visualizzate per le colonne duplicate oppure per le misure per cui è stata selezionata l'opzione che consente di visualizzare i dati come percentuale della colonna, con l'ultimo valore pari a 100%. Le somme parziali si applicano a tutti i totali. La somma parziale per ciascun livello di dettaglio viene calcolata separatamente.

La selezione dell'opzione relativa alla somma parziale non influisce sulle intestazioni di colonna. È possibile formattare l'intestazione di colonna se si desidera che indichi che l'opzione relativa alla somma parziale è attiva.

Per le somme parziali sono attive le seguenti regole:

- Una somma parziale non è compatibile con la funzione RSUM SQL (l'effetto sarebbe una somma parziale della somma parziale).
- Tutte le somme parziali vengono reimpostate con ogni nuova sezione. Una somma parziale non viene reimpostata in corrispondenza di un'interruzione all'interno di una sezione o continua tra le sezioni.
- Se una misura non viene visualizzata in una sola colonna o in una sola riga, viene sommata da sinistra a destra e poi dall'alto in basso. (la cella in basso a destra conterrà il totale complessivo). Una somma parziale non viene reimpostata con ogni riga o colonna.
- Non sono supportati i minimi, i massimi e i medi ricorrenti.

### **Per visualizzare una misura come somma parziale**

- Nell'area Misure fare clic sul pulsante Altre opzioni per la riga o la colonna da sommare e selezionare l'opzione seguente:  
Visualizza come somma parziale

### **Visualizzazione del valore relativo di una voce nelle tabelle pivot**

è possibile convertire dinamicamente una misura memorizzata o calcolata di una tabella pivot in una percentuale o in un indice. In questo modo viene presentato il valore relativo della voce, rispetto al totale, senza che sia necessario creare esplicitamente un calcolo.

Se, ad esempio, si utilizza una tabella pivot per esaminare le vendite per regione, è possibile duplicare le misure delle vendite e visualizzarle come percentuale del totale. In questo modo sarà possibile vedere le vendite effettive e la percentuale delle vendite per ciascuna regione.

è possibile visualizzare la misura come percentuale compresa tra 0 e 100 oppure come indice compreso tra 0 e 1. Il metodo da utilizzare viene scelto dall'utente.

### ***Per presentare una voce come valore relativo in una tabella pivot***

- 1 Nella vista Tabella pivot fare clic sul pulsante Altre opzioni opzioni per fare in modo che la colonna venga mostrata come valore relativo.  
Il passaggio seguente è facoltativo. Quando si duplica la misura nella tabella pivot, è possibile visualizzarne sia il totale che il valore relativo della misura. In questo modo si elimina la necessità di aggiungere due volte la colonna nella scheda Criteri per visualizzare il totale e il rispettivo valore relativo nella tabella pivot.
- 2 Per duplicare la misura scegliere Duplica layer.  
La misura appare una seconda volta con lo stesso nome nella tabella pivot. Per rinominare la misura, fare clic su Altre opzioni e scegliere Formatta intestazioni, quindi immettere il nuovo nome nel primo campo.
- 3 Fare clic su Altre opzioni, selezionare Mostra dati come, scegliere Percentuale di o Indice di e quindi scegliere l'opzione appropriata dal menu secondario.

**NOTA:** l'opzione Mostra dati come è disponibile solo per le voci che rappresentano misure memorizzate o calcolate.

Le opzioni disponibili per Percentuale di e Indice di sono:

- Colonna
- Riga
- Sezione
- Pagina
- Colonna principale
- Riga principale
- Layer (se si sceglie questa opzione è necessario scegliere anche la colonna di report in base alla quale raggruppare le percentuali)

### **Utilizzo dei calcoli nelle tabelle pivot**

È possibile utilizzare i calcoli in una tabella pivot per ottenere viste diverse dei dati. I calcoli consentono di eseguire l'override della regola di aggregazione predefinita specificata nel sistema e, per un report esistente, della regola di aggregazione scelta dall'autore.

Nella tabella che segue sono illustrati i calcoli che è possibile utilizzare nelle tabelle pivot.

| Calcolo     | Descrizione                                                                                                                                                                  |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Predefinito | Applica la regola di aggregazione definita nel repository di o dall'autore originale del report.                                                                             |
| Somma       | Consente di calcolare la somma ottenuta aggiungendo tutti i valori nell'insieme dei risultati. Utilizzare questo tipo di calcolo per le voci che presentano valori numerici. |

| Calcolo                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Min                        | Consente di calcolare il valore minimo, ovvero il valore numerico più basso, delle righe nell'insieme dei risultati. Utilizzare questo tipo di calcolo per le voci che presentano valori numerici.                                                                                                                                                     |
| Max                        | Consente di calcolare il valore massimo, ovvero il valore numerico più alto, delle righe nell'insieme dei risultati. Utilizzare questo tipo di calcolo per le voci che presentano valori numerici.                                                                                                                                                     |
| Media                      | Consente di calcolare il valore medio di una voce nell'insieme dei risultati. Utilizzare questo tipo di calcolo per le voci che presentano valori numerici. I valori medi delle tabelle pivot vengono arrotondati al numero intero più prossimo.                                                                                                       |
| Primo                      | Seleziona la prima occorrenza della voce nell'insieme dei risultati.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ultimo                     | Seleziona l'ultima occorrenza della voce nell'insieme dei risultati.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Conteggio                  | Consente di calcolare il numero di righe nell'insieme dei risultati che presentano un valore non nullo per la voce. La voce è generalmente rappresentata da un nome di colonna, nel qual caso viene restituito il numero delle righe con valori non nulli per la colonna.                                                                              |
| Conteggio distinto         | Consente di aggiungere alla funzione Conteggio l'elaborazione dei valori distinti. Ciò significa che ogni occorrenza distinta della voce viene conteggiata una sola volta.                                                                                                                                                                             |
| Formula                    | Apri una barra degli strumenti che consente di selezionare operatori matematici da includere nel calcolo.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Aggregato complesso server | Questa impostazione fa sì che la regola di aggregazione sia determinata e calcolata dal server Analytics invece che dalla tabella pivot. Viene inviata un'istruzione 'AGGREGATE(x by y)', che il server Analytics interpreta in modo che venga utilizzata la regola di aggregazione più adeguata per la misura 'x' al fine di portarla al livello 'y'. |
| Nessuno                    | Non viene applicato alcun calcolo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Per ulteriori informazioni sulle funzioni SQL, vedere [Uso delle funzioni in Analytics \(a pagina 1098\)](#).

### **Per costruire i calcoli per una tabella pivot**

è possibile creare calcoli per le voci nelle aree Pagine, Sezioni, Righe e Colonne.

#### ***Per creare un calcolo per una voce in una tabella pivot***

- 1 Nell'area Sezioni o Righe fare clic sul pulsante Altre opzioni relativo alla misura di cui si desidera che venga eseguito il calcolo.
- 2 Selezionare l'opzione Nuova elemento calcolato.  
Viene visualizzata la finestra Elemento calcolato.
- 3 Assegnare un nome per il calcolo nel campo Etichetta di visualizzazione.

- 4 Per creare un calcolo diverso da una formula, selezionare una delle seguenti opzioni:
- Per creare un solo calcolo, selezionare la funzione da utilizzare dall'elenco a discesa Funzione e fare clic su una o più voci dell'elenco Valori per aggiungerle al campo Selezionate.
  - Se si crea la media dei valori di una colonna con un tipo di valore intero, modificare la formula in modo che la colonna lo converta in tipo doppio, ovvero a virgola mobile. Se, ad esempio, la formula corrente è x, modificarla in CAST(x come doppio).

**NOTA:** i valori medi delle tabelle pivot vengono arrotondati al numero intero più prossimo.

- 5 Per creare una formula, selezionare la funzione Formula personalizzata nell'elenco a discesa Funzione e immettere la formula nel campo Selezionate.

**NOTA:** una formula crea un raggruppamento dinamico personalizzato all'interno della tabella pivot. Tutte le misure cui fa riferimento una formula devono provenire dalla stessa colonna logica e devono essere presenti nei risultati. Le formule possono essere inserite in altri calcoli o con essi combinate.

Gli operatori matematici diventano visibili. Nella tabella che segue sono illustrati gli operatori.

| Operatore | Descrizione                                                                       |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| +         | Segno più per l'operazione di addizione nella formula.                            |
| -         | Segno meno per l'operazione di sottrazione nella formula.                         |
| *         | Segno di moltiplicazione per l'operazione di moltiplicazione nella formula.       |
| /         | Segno di divisione per l'operazione di divisione nella formula.                   |
| \$        | Simbolo del dollaro per agire sulla posizione di riga di una voce in una formula. |
| (         | Parentesi aperta che indica l'inizio di un gruppo di operazioni nella formula.    |
| )         | Parentesi chiusa che indica la fine di un gruppo di operazioni nella formula.     |

- a Nel campo Selezionate creare la formula digitando o facendo clic sui nomi delle misure e selezionando gli operatori da inserire nella formula.
- b Utilizzare le parentesi quando opportuno.
- 6 Quando il calcolo è completo, fare clic su OK.
- Se vengono rilevati errori, viene visualizzato un messaggio. Correggere l'errore e fare nuovamente clic su Finito.

### Esempi di calcoli nelle tabelle pivot

Gli esempi e le spiegazioni presenti in questa sezione presuppongono una conoscenza di base di SQL e della rispettiva sintassi. Gli esempi sono ipotetici. Non vengono illustrati tutti i calcoli possibili.

**Esempio 1.** In questo esempio si ottiene il valore della misura corrente, ad esempio il valore relativo alle vendite espresso in dollari per ognuno dei prodotti Bibita analcolica A, Bibita analcolica B e Bibita analcolica C e vengono sommati i valori.

```
somma('Bibita analcolica A','Bibita analcolica B','Bibita analcolica C')
```

Questa operazione equivale a selezionare Somma dall'elenco a discesa Funzione e a immettere o selezionare 'Bibita analcolica A','Bibita analcolica B','Bibita analcolica C' per aggiungerli al campo Funzione.

**Esempio 2.** In questo esempio si ottiene la misura corrente minima, ad esempio i dollari nelle vendite, per Bibita analcolica A o Bibita analcolica B, qualunque sia il valore più basso.

```
min('Bibita analcolica A','Bibita analcolica B')
```

Nell'Esempio 1 e nell'Esempio 2 ogni calcolo funzionale viene eseguito per ciascuna voce nel layer più esterno, ad esempio il layer Prodotto. Se, ad esempio, su un asse sono presenti Anno e Prodotto e uno dei calcoli precedenti viene creato sul layer Prodotto, il risultati verranno calcolati per anno.

**Esempio 3.** In questo esempio si ottengono i valori per ciascuna voce nel layer più esterno, ad esempio Anno e Prodotto, che vengono sommati.

```
sum(*)
```

**Esempio 4.** In questo esempio si ottiene la misura corrente, ad esempio le vendite in dollari, delle voci della prima, della seconda e della terza riga e ne viene calcolata la somma.

```
sum($1,$2,$3)
```

Invece di specificare una voce con nome, ad esempio Bibita analcolica A, è possibile specificare \$n o \$-n, in cui n è un numero intero che indica la posizione di riga della voce. Se si specifica \$n, la misura viene presa dall'ennesima riga. Se si specifica \$-n, la misura viene presa dall'ennesima all'ultima riga.

Per le vendite in dollari, ad esempio, specificando \$1 si ottiene la misura dalla prima riga nell'insieme di dati, mentre specificando \$-1 si ottiene la misura dall'ultima riga nell'insieme di dati.

**Esempio 5.** In questo esempio viene calcolata la somma delle vendite di Bibita analcolica A, Bibita analcolica B e Bibita analcolica C.

```
'Bibita analcolica A' + 'Bibita analcolica B' + 'Bibita analcolica C'
```

Questa operazione equivale al seguente calcolo:

```
somma('Bibita analcolica A','Bibita analcolica B','Bibita analcolica C')
```

**Esempio 6.** In questo esempio viene calcolata la somma delle vendite di Bibita analcolica A e di Bibita analcolica A dietetica, quindi viene calcolata la somma delle vendite di Bibita analcolica B e Bibita analcolica B dietetica e viene restituito il valore massimo dei due importi.

```
max('Bibita analcolica A' + 'Bibita analcolica A dietetica', 'Bibita analcolica B' + 'Bibita analcolica B dietetica')
```

## Visualizzazione dei risultati nelle viste Indicatore

Le viste Indicatore risultano utili per la visualizzazione comparata di prestazioni e obiettivi. Nella tabella riportata di seguito sono visualizzati gli indicatori disponibili nell'elenco a discesa Indicatore e il relativo utilizzo. L'indicatore predefinito è quello a quadrante.

| Tipo di misuratore                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A quadrante                              | Un indicatore a quadrante presenta i dati mediante un quadrante con uno o più aghi che cambiano posizione per indicare se i dati rientrano nei limiti predefiniti.                                                                           |
| A barre orizzontali<br>A barre verticali | Un indicatore a barra presenta i dati mediante una barra singola che cambia colore per indicare se i dati rientrano nei limiti predefiniti.                                                                                                  |
| A lampadina                              | Un indicatore a lampadina presenta i dati mediante un cerchio che cambia colore per indicare se i dati rientrano nei limiti predefiniti. Un insieme di indicatori a lampadina è particolarmente utile per l'output di tipo scheda punteggio. |

### Sottotipi di misuratori

La selezione del tipo di indicatore determina i sottotipi di indicatori disponibili. L'indicatore a quadrante non presenta sottotipi. I sottotipi di indicatori comprendono:

- Indicatori a barra: a riempimento e a LED. Il sottotipo predefinito è a riempimento.
- Indicatori a lampadina: tridimensionali (3D) e bidimensionali (2D). Il sottotipo predefinito è 3D.

### **Dimensioni dei misuratori**

Le dimensioni degli indicatori sono piccolo, medio, grande e personalizzato. La dimensione predefinita è medio. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come modificare una vista Indicatore.

**NOTA:** se si seleziona un tipo di indicatore non compatibile con i risultati, non verrà visualizzato alcun risultato.

### ***Per modificare una vista Indicatore***

- 1 Se la vista non si trova già nel layout composto, aggiungerla.  
Per istruzioni sull'aggiunta delle viste, vedere [Aggiunta e modifica delle viste \(a pagina 1053\)](#).
- 2 Nella scheda Risultati dell'editor di analisi fare clic sull'icona Modifica vista per la vista Indicatore.  
Viene visualizzato l'editor della vista Indicatore.
- 3 Nel riquadro Layout trascinare i campi e rilasciarli nelle destinazioni di rilascio in base alle esigenze.
- 4 Nel riquadro Impostazioni impostare le soglie.
- 5 Fare clic sull'icona Modifica proprietà indicatore nella barra degli strumenti.
- 6 Nella finestra di dialogo Proprietà indicatore effettuare le selezioni desiderate.  
È possibile specificare quanto riportato di seguito.
  - Proprietà correlate allo sfondo dell'indicatore, ad esempio la posizione della legenda
  - Proprietà che controllano l'aspetto dell'indicatore, ad esempio la larghezza e l'altezza dell'indicatore
  - Proprietà per i limiti e gli indicatori di graduazione
  - Proprietà che controllano la visualizzazione di titoli, piè di pagina ed etichette per un indicatore o per gli indicatori del set di indicatori
- 7 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo Proprietà indicatore.
- 8 Fare clic su Fine per chiudere l'editor della vista Indicatore.
- 9 Salvare l'analisi.

### **Visualizzazione dei filtri applicati ai risultati di Analytics**

Questa vista consente di visualizzare i filtri attivi per un report. Per informazioni sull'aggiunta di filtri a un report, vedere Aggiunti di filtri alle colonne in Analytics (vedere [Aggiunta di filtri alle colonne in Analytics](#) a pagina 1024).

### ***Per aggiungere o modificare una vista Filtri***

- 1 Nella scheda Risultati, effettuare una delle azioni riportate di seguito.
  - Per aggiungere una nuova vista Filtri, fare clic su Nuova vista e selezionare Filtri attivi.
  - Per modificare una vista Filtri esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.La vista Filtri è visualizzata nell'area di lavoro.
- 2 Al termine fare clic su OK.
- 3 Salvare il report.



## Aggiunta di testo markup ai risultati

La vista Testo statico consente di aggiungere o modificare il testo markup da visualizzare con i risultati. È possibile aggiungere testo markup contenente testo formattato, controlli ActiveX o JavaScript, clip audio, animazione, loghi speciali e così via. Il testo markup può comprendere qualsiasi oggetto supportato dal browser in uso.

In questa sezione viene descritta la procedura per aggiungere o modificare una vista Testo statico e vengono visualizzati alcuni esempi di testo statico. Se si individua un esempio rispondente alle proprie esigenze, è possibile copiarlo e personalizzarlo.

### Per aggiungere o modificare una vista Testo statico

- 1 Nella scheda Risultati, effettuare una delle azioni riportate di seguito.
  - Per aggiungere una nuova vista Testo statico, fare clic su Nuova vista e selezionare Testo statico.
  - Per modificare una vista Testo statico esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Nell'area di lavoro viene visualizzata la vista Testo statico.

- 2 Immettere il testo markup nella casella di testo.

Per visualizzare il testo in grassetto, in corsivo o sottolineato, fare clic sul pulsante appropriato per inserire i tag HTML di apertura e chiusura, quindi immettere il testo tra i tag. In alternativa, selezionare prima il testo e quindi il pulsante di formattazione desiderato.

**NOTA:** per includere un'interruzione di riga, utilizzare il pulsante Interruzione di riga. Se si preme Invio, il testo non viene suddiviso in più righe.

Nella tabella che segue vengono illustrati diversi esempi.

| Esempio di vista Testo statico | Descrizione e note sull'utilizzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Testo HTML                     | <p>Incollare o immettere il testo HTML, o un altro testo appropriatamente formattato, nella casella di testo. È anche possibile fare clic sui pulsanti dei tag HTML. Alcuni formati di testo si possono controllare utilizzando tag di markup. Di seguito vengono riportati esempi di varie possibilità.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per impostare dimensione e colore del tipo di carattere:<br/> <code>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;testo in rosso&lt;/FONT&gt;</code></li> <li>■ Per combinare i tag e ottenere altri effetti:<br/> <code>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;testo in rosso<br/> grassetto&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</code></li> </ul> |
| Oggetto ActiveX                | <p>È necessario che l'oggetto Active-X sia indipendente da altri oggetti e sia supportato dal browser utilizzato. Incollare o digitare l'oggetto nella finestra Testo HTML, assicurandosi di includere i tag iniziale e finale <code>&lt;object...&gt;</code> e <code>&lt;/object&gt;</code>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| JavaScript o VBScript          | <p>È necessario che lo script sia indipendente da altri oggetti e sia supportato dal browser utilizzato. Incollare o immettere lo script nella casella di testo, assicurandosi di includere i tag iniziale e finale <code>&lt;script&gt;</code> e <code>&lt;/script&gt;</code>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Esempio di vista Testo statico | Descrizione e note sull'utilizzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Audio                          | <p>È necessario conoscere l'esatta posizione della clip audio. Se si desidera utilizzare la clip audio in ambiente condiviso, questa deve trovarsi in un'unità di rete accessibile a tutti gli utenti.</p> <p>Per aggiungere l'audio utilizzare il tag HTML &lt;EMBED&gt;, con il seguente formato:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>"audio"</i> rappresenta la posizione e il nome della clip audio.</li> </ul> <p>Per aggiungere una clip audio situata sul disco rigido utilizzare, ad esempio, la seguente stringa HTML:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\computer\fileMIDI\sveglia.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>Per aggiungere la stessa clip audio situata in una posizione condivisa del server Web utilizzare, ad esempio, la seguente stringa HTML:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="http://serverweb.societa.com/suoni/sveglia.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> |
| Immagine di sfondo             | <p>Nell'esempio seguente viene utilizzato JavaScript.</p> <p>È necessario conoscere esattamente la posizione dell'immagine da utilizzare come sfondo. Se si desidera utilizzare l'immagine in ambiente condiviso, questa deve trovarsi in un'unità di rete o sito Web accessibile a tutti gli utenti.</p> <p>Se l'immagine si trova in una cartella di file dashboard condivisi è possibile utilizzare, ad esempio, la seguente stringa HTML:</p> <pre>&lt;script language="javascript"&gt; document.body.background = "http:// serverweb.societa.com/grafica/"NomeImmagine";&lt;/script&gt;</pre> <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>NomeImmagine</i> è il nome del file da usare, ad esempio bricks.gif o sand.jpg.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

- 1 Per applicare la formattazione stilistica al carattere utilizzato nella vista Testo statico, fare clic sul pulsante Formato vista.
  - 2 Per importare la formattazione del tipo di carattere da una vista salvata in precedenza, fare clic sul pulsante Importa formattazione da altra analisi e passare alla vista salvata.
- Nota: è possibile importare la formattazione dai report con formati dal Passo 2 (Creazioni di layout). Non è possibile importare la formattazione dal Passo 1 (Definizione di criteri).
- 3 Al termine, fare clic su OK.

- 4 Salvare il report.

## **Aggiunta di legende ai report mediante la vista Legenda**

Utilizzare la vista Legenda per documentare il significato della formattazione speciale utilizzata in un report, come ad esempio il significato dei colori personalizzati applicati agli indicatori.

Ad esempio, è possibile utilizzare la formattazione condizionale in un report per mostrare le voci importanti in rosso e le voci che richiedono attenzione in giallo. È possibile aggiungere una legenda con testo che documenta il significato dei colori e didascalie che riepilogano l'azione appropriata. La formattazione consente di far corrispondere i colori di sfondo del testo ai colori del report condizionale.

### ***Per aggiungere o modificare una vista Legenda***

- 1 Nella scheda Risultati, effettuare una delle azioni riportate di seguito.
  - Per aggiungere una nuova vista Legenda, fare clic su Nuova vista e selezionare Legenda.
  - Per modificare una vista Legenda esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
 Nell'area di lavoro viene visualizzata la vista Legenda.
- 2 Nel campo Didascalie selezionare la posizione di visualizzazione della didascalia.  
Sono disponibili le opzioni Destra, Sinistra e Nessuna. Se non si desidera visualizzare la legenda, selezionare Nessuna.
- 3 Nel campo Elementi legenda per riga selezionare il numero di elementi desiderati per ciascuna riga.
- 4 (Facoltativo) Immettere un titolo per la legenda, ad esempio Legenda.
- 5 Nella prima casella di testo Didascalia immettere il significato della condizione, ad esempio Richiede attenzione immediata.
- 6 Nella prima casella di testo Testo di esempio immettere la prima condizione che si desidera documentare, ad esempio Critica.  
È possibile utilizzare la comune finestra di dialogo di formattazione per impostare il colore dello sfondo, ad esempio rosso. L'immissione di testo è facoltativa. Se lo si desidera, è possibile impostare solo il colore dello sfondo.
- 7 Per aggiungere un'altra didascalia, fare clic sul pulsante Aggiungi elemento.
- 8 Dopo aver aggiunto tutte le didascalie necessarie, fare clic su OK.
- 9 Salvare il report.

## **Come consentire agli utenti di modificare le colonne nelle analisi (vista Selettore colonna)**

Per consentire agli utenti di selezionare in modo dinamico le colonne per modificare i dati visualizzati in un'analisi, si utilizza la vista Selettore colonna. Il *selettore colonna* è un elenco a discesa che contiene colonne preselezionate. In una vista Selettore colonna è possibile associare un selettore colonna a ogni colonna di un'analisi e più colonne (attributi) a ogni selettore colonna.

### ***Per modificare una vista Selettore colonna***

- 1 Se la vista non si trova già nel layout composto, aggiungerla.  
Per istruzioni sull'aggiunta delle viste, vedere [Aggiunta e modifica delle viste \(a pagina 1053\)](#).
- 2 Nella scheda Risultati dell'analisi fare clic sull'icona Modifica vista corrispondente alla vista Selettore colonna.  
Viene visualizzato l'editor della vista Selettore colonna.
- 3 Selezionare la casella di controllo Includi selettore per ogni colonna in cui si desidera visualizzare un selettore colonna.

**4** Per associare un nuovo attributo a un selettore colonna

- a** Selezionare la colonna alla quale si desidera associare l'attributo.
- b** Fare doppio clic sul nome del campo per l'attributo nel riquadro Aree argomenti.

**NOTA:** quando si associano gli attributi a un selettore colonna con queste modalità, le colonne di attributi non vengono aggiunte all'analisi nella scheda Criteri. Quando si visualizzerà la scheda Criteri si potrà invece osservare che alla colonna viene fatto riferimento come gruppo di colonne, con la colonna predefinita per l'elenco mostrata. La colonna predefinita è quella in cui è stato creato l'elenco a discesa.

**5** Immettere un'etichetta per ogni selettore.

**NOTA:** se non si immette un'etichetta, gli utenti che visualizzano i risultati non potranno vedere un'etichetta nel selettore.

**6** Selezionare la posizione per le etichette nel campo Posizione etichetta della barra degli strumenti.

**7** Se si desidera che i risultati vengano aggiornati non appena un utente effettua una nuova selezione in un selettore colonna, selezionare la casella di controllo Aggiorna automaticamente quando viene selezionata una nuova colonna nella barra degli strumenti. Se si deseleziona questa casella di controllo, accanto ai selettori colonna viene visualizzato un pulsante OK, sul quale è necessario fare clic per visualizzare i nuovi risultati.

**8** Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, fare clic su Fine per chiudere l'editor della vista Selettore colonna.

**9** Salvare l'analisi.

## **Consentire agli utenti di selezionare una vista specifica utilizzando la vista Selettore vista**

Utilizzare la vista Selettore vista per selezionare una vista specifica dei risultati dalle viste salvate. Quando viene inserito in un report il Selettore vista viene visualizzato come elenco a discesa che consente agli utenti di selezionare la vista dei risultati specifica che desiderano visualizzare.

### **Per aggiungere o modificare una vista Selettore vista**

**1** Nella scheda Risultati, effettuare una delle azioni riportate di seguito.

- Per aggiungere una nuova vista Selettore vista, fare clic su Nuova vista, selezionare Avanzate e quindi selezionare Selettore vista.
- Per modificare una vista Selettore vista esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

La vista Selettore vista viene visualizzata nell'area di lavoro.

**2** Digitare una didascalia per il selettore e indicare dove deve apparire in relazione al selettore (facoltativo).

**3** Effettuare le selezioni relative alle scelte di vista da includere nel Selettore vista.

- Selezionare le viste nel riquadro Viste disponibili e spostarle nel riquadro Viste incluse.
- Nel riquadro Viste incluse fare clic sul pulsante Rinomina per rinominare una vista selezionata.

**NOTA:** nella vista Nessuna è visualizzato solo il selettore.

**4** Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Selettore vista.

**5** Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.

**6** Per spostare o modificare la vista Selettore vista, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
- Per formattare l'aspetto della vista Selettore vista, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente. È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).

- Per modificare la vista Selettore vista, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
  - Per eliminare la vista Selettore vista, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.
- 7 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

## Visualizzazione dei risultati nelle viste A imbuto

Utilizzare la vista A imbuto per visualizzare i risultati sotto forma di grafico tridimensionale, in cui i valori di destinazione, i valori effettivi e i livelli vengono rappresentati mediante colori. Le viste A imbuto vengono utilizzate, di solito, per rappresentare graficamente i dati relativi alle fasi di un processo, ad esempio l'importo del fatturato potenziale per ogni fase di vendita.

Le viste A imbuto rappresentano la soluzione ideale per visualizzare i valori effettivi rispetto ai valori di destinazione dei dati in cui è noto che la destinazione si riduce o aumenta notevolmente da una fase all'altra, come nel caso delle pipeline di vendita. È possibile fare clic su un'area colorata per visualizzare informazioni più dettagliate.

Nelle viste A imbuto le soglie indicano una percentuale del valore di destinazione, mentre i colori forniscono informazioni visive per ogni fase. Per impostazione predefinita, nella vista A imbuto viene mostrato quanto riportato di seguito.

- Tutte le fasi in cui i valori effettivi sono al di sotto della soglia minima sono di colore rosso.
- Tutte le fasi in cui i valori effettivi sono al di sotto della soglia massima sono di colore giallo.
- Tutte le fasi in cui i valori effettivi sono maggiori della soglia massima sono di colore verde.

I colori possono essere modificati se necessario.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i tipi di vista A imbuto disponibili. Lo stile di ogni tipo può essere Riempimento tinta unita o Riempimento gradiente.

| Layout           | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standard.        | La vista A imbuto di tipo Standard utilizza una forma standard con larghezze uguali per le fasi.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Non standard     | La vista A imbuto di tipo Non standard utilizza una forma standard con larghezze diverse per le fasi.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Solo ultima fase | La vista A imbuto di tipo Solo ultima fase utilizza una forma standard con larghezze uguali per le fasi. È simile alla vista a Imbuto di tipo Standard, ad eccezione del fatto che il valore di destinazione di ogni fase prima dell'ultima viene calcolato in base al valore di destinazione dell'ultima fase e a una costante definita fattore di destinazione. |

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come modificare una vista A imbuto.

### Per modificare una vista A imbuto

- 1 Se la vista non si trova già nel layout composto, aggiungerla.  
Per istruzioni sull'aggiunta delle viste, vedere [Aggiunta e modifica delle viste \(a pagina 1053\)](#).
- 2 Nella scheda Risultati dell'editor di analisi fare clic sull'icona Modifica vista per la vista A imbuto.  
Viene visualizzato l'editor della vista A imbuto.
- 3 Nel riquadro Layout trascinare le colonne e rilasciarle nelle destinazioni di rilascio in base alle esigenze.
- 4 Nel riquadro Impostazioni impostare le soglie.

Le soglie indicano una percentuale del valore di destinazione. È possibile specificare soglie personalizzate nelle percentuali oppure utilizzare soglie dinamiche. È inoltre possibile modificare i colori utilizzati per ogni fase.

- 5 Fare clic sull'icona Modifica proprietà grafico nella barra degli strumenti.
- 6 Nella finestra di dialogo Proprietà grafico effettuare le selezioni desiderate.  
È possibile specificare quanto riportato di seguito.
  - Proprietà correlate allo sfondo del grafico, ad esempio la larghezza, l'altezza e la posizione della legenda
  - Proprietà che controllano l'aspetto del grafico, ad esempio lo stile
  - Proprietà che controllano la visualizzazione dei titoli e delle etichette per il grafico
- 7 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo Proprietà grafico.
- 8 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, fare clic su Fine per chiudere l'editor della vista A imbuto.
- 9 Salvare l'analisi.

## Aggiunta di testo descrittivo ai risultati

La vista Descrizione consente di aggiungere uno o più paragrafi di testo da visualizzare insieme ai report. Il testo descrittivo è utile per offrire informazioni, quali il contesto, testo esplicativo o descrizioni estese. Nella vista Descrizione è possibile eseguire le azioni riportate di seguito.

- Immettere una frase con segnaposto per ogni colonna dei risultati.
- Specificare la modalità di separazione tra le righe.
- Utilizzare i pulsanti di formattazione per rendere il testo grassetto, corsivo o sottolineato e inserire interruzioni di riga.
- Applicare formattazione stilistica ai tipi di carattere utilizzati nella vista Descrizione o importare la formattazione del tipo di carattere da una vista precedentemente salvata.

## Scenario di utilizzo di esempio per la vista del testo descrittivo

Si supponga di creare un report che restituisca il nome della regione nella seconda colonna come parte dei risultati. Si desidera visualizzare la vista Descrizione come illustrato nell'esempio seguente, con un testo introduttivo e una riga per ogni regione.

**In questo report vengono visualizzate le vendite per regione. Le regioni sono le seguenti:**

Regione orientale

Regione occidentale

Nella tabella seguente vengono elencate e descritte le voci della vista Descrizione esaminata:

| Campo    | Voce                                                                                                              | Spiegazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prefisso | [b]<br>In questo report vengono visualizzate le vendite per regione. Le regioni sono le seguenti:<br>[/b][br][br] | <p>Alla descrizione viene aggiunto un prefisso di testo. Il testo viene formattato in grassetto e seguito da due interruzioni di riga.</p> <p>L'utente posiziona il cursore nella casella di testo Prefisso e fa clic sul pulsante del grassetto (<b>B</b>) per inserire i tag che segnalano l'inizio e la fine del testo in grassetto. L'utente immette il testo seguente tra i tag:</p> <p>In questo report vengono visualizzate le vendite per regione. Le regioni sono le seguenti:</p> <p>L'utente fa due volte clic sul pulsante Interruzione di riga.</p> |

| Campo              | Voce                                                 | Spiegazione                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione        | @2                                                   | Nel testo della descrizione vengono inclusi i risultati della seconda colonna, ovvero il nome della regione.<br><br>L'utente posiziona il cursore nella casella di testo descrizione e immette i caratteri @2. |
| Separatore di riga | [br]                                                 | Ogni riga del testo della descrizione viene inserita in una nuova riga.<br><br>L'utente posiziona il cursore nella casella di testo Separatore di riga e fa clic due volte sul pulsante Interruzione di riga.  |
| Suffisso           | [br][b]<br>Report Fine<br>vendita per<br>regione[/b] | Viene aggiunto altro testo al termine della descrizione, come nel caso del prefisso.                                                                                                                           |

### Caratteri riservati nella vista Descrizione

Nella vista Descrizione i seguenti caratteri sono riservati:

- @ (segno at, se non utilizzato come segnaposto di colonna nella casella di testo Descrizione)
- [ (parentesi quadra sinistra)
- ] (parentesi quadra destra)
- ' (apice)
- \ (barra rovesciata)

**NOTA:** se si desidera includere un carattere riservato, farlo precedere da una barra rovesciata (\). Ad esempio, per includere una barra rovesciata nel testo descrittivo, immettere \.

### Aggiunta o modifica di viste Descrizione

Nella procedura riportata di seguito vengono illustrate le operazioni necessarie per creare una vista Descrizione.

Nelle caselle di testo Prefisso, Descrizione e Prefisso è possibile utilizzare i pulsanti di formattazione per visualizzare il testo in grassetto, corsivo o sottolineato.

**NOTA:** per includere un'interruzione di riga, utilizzare il pulsante Interruzione di riga. Se si preme Invio, il testo non viene suddiviso in più righe.

### Per aggiungere o modificare una vista Descrizione

- 1 Nella scheda Risultati, effettuare una delle azioni riportate di seguito.
  - Per aggiungere una nuova vista Descrizione, fare clic su Nuova vista, selezionare Avanzate e quindi selezionare Descrizione.
  - Per modificare una vista Descrizione esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
 Le opzioni e le impostazioni della vista Descrizione vengono visualizzate nell'area di lavoro.
- 2 Selezionare i campi desiderati nell'area di lavoro.  
Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi.

| Campo dell'area di lavoro della vista<br>Descrizione | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prefisso                                             | Consente di specificare l'intestazione della descrizione. Il testo viene visualizzato all'inizio della descrizione.                                                                                                                                                                                                |
| Descrizione                                          | Consente di indicare il testo descrizione che verrà visualizzato per ogni riga dei risultati. La combinazione @n consente di includere i risultati dalla colonna n della descrizione. Ad esempio, @1 consente di inserire i risultati della prima colonna della descrizione, mentre @3 quelli della terza colonna. |
| Separatore di riga                                   | Consente di specificare un tag come separatore di riga. Per utilizzare un separatore diverso da quello predefinito per il formato, immettere il separatore desiderato nella casella di testo Separatore di riga.                                                                                                   |
| Suffisso                                             | Consente di specificare il piè di pagina della descrizione. Il testo viene visualizzato alla fine della descrizione.                                                                                                                                                                                               |

- 3 Per applicare la formattazione stilistica al tipo di carattere utilizzato nella vista Descrizione, fare clic sul pulsante Formato vista.
- 4 Per importare la formattazione del tipo di carattere da una vista salvata in precedenza, fare clic sul pulsante Importa formattazione da altra analisi e passare alla vista salvata.

**Nota:** è possibile importare la formattazione dai report con formati dal Passo 2 (Creazioni di layout). Non è possibile importare la formattazione dal Passo 1 (Definizione di criteri).

- 5 Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Descrizione.
- 6 Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.
- 7 Per spostare o modificare la vista Descrizione, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
  - Per formattare l'aspetto della vista Descrizione, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente. È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).
  - Per modificare la vista Descrizione, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
  - Per eliminare la vista Descrizione, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.
- 8 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

## Visualizzazione dei risultati nelle viste Ticker

La vista Ticker visualizza i risultati di un report sotto forma di testo animato che scorre lungo la pagina. È possibile personalizzare le dimensioni dell'area di scorrimento, la velocità e la direzione in cui scorrono i risultati e anche altre impostazioni di visualizzazione.

**NOTA:** se il browser Web in uso non supporta il testo mobile, i risultati verranno visualizzati, ma non scorreranno lungo la pagina.

### Per modificare una vista Ticker

- 1 Se la vista non si trova già nel layout composto, aggiungerla.



Per istruzioni sull'aggiunta delle viste, vedere [Aggiunta e modifica delle viste \(a pagina 1053\)](#).

- 2 Nella scheda Risultati dell'editor di analisi fare clic sull'icona Modifica vista per la vista Ticker.  
Viene visualizzato l'editor della vista Ticker.
- 3 Per generare le impostazioni predefinite per i campi più utilizzati, fare clic su Modello di esempio.

**ATTENZIONE:** se si fa clic su Modello di esempio dopo aver immesso i valori negli altri campi, i valori immessi verranno cancellati.

- 4 Per cancellare il contenuto di tutti i campi, fare clic su Cancella campi.

**NOTA:** dopo aver cancellato il contenuto di tutti i campi è possibile fare clic su Modello di esempio per ripristinare le impostazioni predefinite per i campi più utilizzati.

- 5 Selezionare i campi desiderati nell'area di lavoro.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi.

| Campo dell'area di lavoro della vista Ticker | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Funzionamento                                | <p>Specifica il movimento dei risultati nel ticker.</p> <p><b>Scorrimento.</b> All'inizio i risultati sono nascosti, quindi scorrono sulla pagina e poi scompaiono, per poi ripetere il ciclo.</p> <p><b>Scivolamento.</b> All'inizio i risultati sono nascosti, quindi scorrono sulla pagina e poi si fermano quando raggiungono il lato opposto.</p> <p><b>Alternato.</b> I risultati si muovono avanti e indietro all'interno del testo animato.</p> |
| Direzione                                    | <p>Specifica la direzione in cui si muovono i risultati nel ticker (sinistra, destra, in basso o in alto).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Larghezza                                    | <p>Specifica la larghezza del ticker in pixel o come percentuale della larghezza della pagina.</p> <p>Ad esempio, un valore pari a 200 indica una larghezza di 200 pixel, mentre un valore pari a 25% indica che la larghezza è un quarto di pagina.</p>                                                                                                                                                                                                |
| Altezza                                      | <p>Specifica l'altezza del ticker in pixel o come percentuale dell'altezza della pagina.</p> <p>Ad esempio, un valore pari a 200 indica un'altezza di 200 pixel, mentre un valore pari a 25% indica che l'altezza è un quarto di pagina.</p>                                                                                                                                                                                                            |
| Testo iniziale                               | <p>Specifica un testo facoltativo da visualizzare all'inizio di ogni nuova presentazione dei risultati. È possibile utilizzare tag HTML per formattare il testo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Formato riga                                 | <p>Specifica il codice HTML da utilizzare per formattare le righe dei risultati.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Campo dell'area di lavoro della vista Ticker | Descrizione                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | Per includere i risultati di una determinata colonna, utilizzare @n. Ad esempio, @1 consente di inserire i risultati della prima colonna, mentre @3 quelli della terza colonna. |
| Separatore di riga                           | Specifica il carattere che separa una riga da un'altra.                                                                                                                         |
| Separatore di colonna                        | Specifica il carattere per separare le colonne. Da utilizzare se Formato riga è vuoto (verranno visualizzate tutte le colonne).                                                 |
| Testo finale                                 | Specifica un testo facoltativo da visualizzare alla fine di ogni nuova presentazione dei risultati. È possibile utilizzare tag HTML per formattare il testo.                    |

**NOTA:** molti campi contengono già tag HTML per eseguire la formattazione iniziale. Occorre fare attenzione quando si modifica questo testo, in modo che i tag HTML originali siano sempre validi. Se si rimuove il codice HTML da uno dei campi, occorre rimuoverlo anche dagli altri campi, altrimenti il funzionamento del ticker sarà errato.

**6** Per specificare altre opzioni, effettuare una delle seguenti azioni.

**a** Fare clic su Avanzate.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Opzioni avanzate ticker.

**b** Effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le opzioni avanzate.

| Opzioni avanzate nell'area di lavoro della vista Ticker | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N. di loop                                              | Specifica quante volte verrà eseguito lo scorrimento dei risultati. Il valore predefinito è un numero infinito di volte.<br><br>Specificare un numero intero.                                                                                                                                                               |
| Quantità scorrimento                                    | Imposta il numero di pixel tra le rappresentazioni dei risultati. Valori più alti generano uno scorrimento più veloce e meno fluido.                                                                                                                                                                                        |
| Ritardo scorrimento                                     | Specifica il numero di millisecondi tra le rappresentazioni dei risultati. Valori più alti generano uno scorrimento più lento.                                                                                                                                                                                              |
| Colore sfondo                                           | Specificare il colore dello sfondo. A seconda delle impostazioni supportate dal browser, è possibile immettere il nome di un colore, ad esempio giallo o blu, o utilizzare il formato esadecimale a 6 cifre, ad esempio #AFEEEE per l'azzurro. Nel formato esadecimale è possibile omettere il carattere per il numero (#). |
| Altri attributi del testo animato                       | Specifica altre opzioni del testo animato che il browser potrebbe supportare, ad esempio ALIGN="top   middle   bottom" per allineare il ticker in alto, al centro o in basso rispetto al testo che lo                                                                                                                       |

| Opzioni avanzate nell'area di lavoro della vista Ticker | Descrizione                                                                                            |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | circonda. È possibile anche aggiungere tag HTML per personalizzare ulteriormente l'aspetto del ticker. |

- 7 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, fare clic su Fine per chiudere l'editor della vista Ticker.
- 8 Salvare l'analisi.

## Specifica delle interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse per gli utenti

È possibile specificare le opzioni disponibili nel menu visualizzato quando si fa clic con il pulsante destro del mouse in certe viste di un'analisi. Ad esempio, è possibile specificare che le opzioni di menu sono disponibili per consentire agli utenti di spostare, includere e escludere le colonne.

Le interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse consentono agli utenti di personalizzare un'analisi allo scopo di visualizzare i dati a cui sono maggiormente interessati. Quando l'analisi fa parte di un dashboard, gli utenti possono salvarne la versione personalizzata in modo da non dover personalizzare l'analisi a ogni visualizzazione del dashboard.

Per un'analisi è possibile abilitare i tipi di interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse descritti di seguito.

- **Drilling.** Consente agli utenti di espandere i dati quando il drilling non è impostato come interazione primaria per una colonna particolare.
- **Sposta colonne.** Consente agli utenti di spostare le colonne, di modificare l'ordine delle colonne o di spostare le colonne nelle sezioni o nei prompt tabella.
- **Ordina colonne.** Consente agli utenti di ordinare i dati nelle colonne.
- **Aggiungi/rimuovi valori.** Consente agli utenti di mantenere solo certi dati o di rimuovere certi dati.
- **Crea/modifica/rimuovi gruppi.** Consente agli utenti di creare gruppi mediante la selezione dei valori di colonna che desiderano ne facciano parte.
- **Crea/modifica/rimuovi valori calcolati.** Consente agli utenti di creare elementi calcolati mediante la selezione dei valori di colonna che desiderano facciano parte di un gruppo e quindi della formula per l'elemento calcolato.
- **Mostra/nascondi totali parziali.** Consente agli utenti di aggiungere i totali parziali dopo ogni record o di aggiungere il totale complessivo.
- **Visualizza/nascondi somma parziale.** Consente agli utenti di visualizzare o nascondere una somma parziale. Durante una somma parziale, in ogni cella consecutiva per una misura viene visualizzato il totale di tutte le celle precedenti per la stessa misura.
- **Includi/escludi colonne.** Consente agli utenti di includere o escludere le colonne.

Le interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse hanno effetto nelle viste Tabella pivot, Tabella, Mappa struttura e Trellis in runtime. Non tutte le interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse sono disponibili per ogni tipo di vista in runtime.

**NOTA:** le interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse supportate per una vista sono sempre disponibili nell'editor di analisi. Solo le interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse abilitate sono tuttavia disponibili in runtime e quando si visualizza l'analisi in anteprima.

### Per specificare le interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse disponibili per gli utenti

- 1 Nella scheda Risultati o Criteri dell'editor di analisi fare clic sull'icona Modifica proprietà analisi nella barra degli strumenti.

- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà analisi fare clic sulla scheda Interazioni.
- 3 Effettuare le selezioni desiderate, quindi fare clic su OK.
- 4 Salvare l'analisi.

## Collegamento delle viste principali e dettagliate

È possibile stabilire una relazione tra due o più viste in modo che una vista, definita vista principale, propaghi le modifiche apportate ai dati in una o più viste diverse, definite viste dettagliate. Una vista diventa la vista principale quando si imposta l'interazione di una colonna nella vista per l'invio di eventi Master-Detail tramite i canali designati. La colonna interessata è la colonna principale. Quando si fa clic sulla colonna principale nella vista principale, la definizione della cella (o dell'elemento) su cui è stato fatto clic viene passata alla vista dettagliata tramite un canale. Per fare riferimento a queste operazioni si utilizza l'espressione evento Master-Detail.

Per vista dettagliata si intende una vista che ascolta e risponde agli eventi Master-Detail inviati da una vista principale tramite un canale specificato. La vista dettagliata include una o più colonne i cui valori vengono modificati in modo diretto dalle informazioni passate da un evento Master-Detail. Queste colonne vengono definite colonne dettagli.

Quando un evento Master-Detail viene inviato a una vista dettagliata, le informazioni dell'evento Master-Detail vengono esaminate per determinare quale colonna corrisponde alla colonna dettagli. Quando viene rilevata una corrispondenza, la colonna dettagli viene aggiornata con i valori della colonna principale e successivamente viene eseguito l'aggiornamento dell'intera vista dettagliata.

È possibile impostare come viste principali o dettagliate i tipi di vista seguenti:

- A imbuto
- Misuratore
- Grafico
- Tabella pivot
- Tabella
- Trellis (solo gli assi esterni, non le visualizzazioni interne)

Durante l'impostazione delle viste principali e dettagliate tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Una vista dettagliata può ascoltare gli eventi Master-Detail provenienti da più viste principali.
- Una vista dettagliata non può fungere da vista principale per un'altra vista.
- La vista principale e la vista dettagliata possono far parte della stessa analisi o di analisi diverse.
- È necessario utilizzare lo stesso canale per la vista principale e la vista dettagliata in una relazione Master-Detail.
- È possibile impostare come colonna principale qualsiasi tipo di colonna (attributi o misure). Tuttavia, una colonna presente nella destinazione di rilascio Prompt o Sezioni nella vista principale non può essere impostata come colonna principale. La colonna principale deve trovarsi nel corpo della vista.
- Una colonna dettagli deve:
  - corrispondere a una colonna nella vista principale;
  - trovarsi nella destinazione di rilascio Prompt o Sezioni nella vista principale, a seconda del tipo di vista. Per le viste Tabella e Tabella pivot deve trovarsi nella destinazione di rilascio Prompt. Per le viste Grafico e Indicatore può trovarsi nella destinazione di rilascio Prompt o Sezioni.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come impostare una vista principale.

### **Per impostare una vista principale**

- 1 Nella scheda Criteri dell'editor di analisi selezionare Proprietà colonna dal menu a discesa della colonna da impostare come colonna principale.

- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Interazione.
- 3 Nella sezione Valore del campo Interazione principale selezionare Invia eventi Master-Detail.
- 4 Nel campo Specifica canale immettere il nome del canale tramite il quale la vista principale invierà gli eventi Master-Detail. È possibile utilizzare un nome appropriato qualsiasi, ad esempio Canale analisi vendite, Canale 1 o canale 1.
- 5 Fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo Proprietà colonna.
- 6 Fare clic sulla scheda Risultati nell'editor di analisi, quindi aggiungere la vista da utilizzare come vista principale.  
La vista principale deve includere la colonna principale.
- 7 Salvare l'analisi.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come collegare una vista dettagliata a una vista principale.

### ***Per collegare una vista dettagliata a una vista principale***

- 1 Modificare la vista che si desidera impostare come vista dettagliata.  
**NOTA:** la vista dettagliata può far parte della stessa analisi della vista principale oppure di un'analisi diversa.
- 2 Nella barra degli strumenti dell'editor viste fare clic sull'icona per modificare le proprietà della vista.  
Ad esempio, in una vista Tabella fare clic sull'icona Proprietà vista tabella.
- 3 Nella finestra di dialogo delle proprietà per la vista selezionare la casella di controllo Master-Detail.  
**SUGGERIMENTO:** la casella di controllo Master-Detail è disponibile nella scheda Generale della finestra di dialogo Proprietà indicatore, nella scheda Generale della finestra di dialogo Proprietà grafico e nella scheda Stile della finestra di dialogo Proprietà tabella.
- 4 Nel campo Canali evento immettere il nome del canale utilizzato dalla vista dettagliata per l'ascolto degli eventi Master-Detail.  
Il campo Canali evento viene abilitato solo quando si seleziona la casella di controllo Ascolta eventi Master-Detail. Utilizzare questo campo per immettere uno o più canali tramite i quali la vista dettagliata dovrà ascoltare gli eventi Master-Detail generati da uno o più viste principali. Il nome del canale distingue tra maiuscole e minuscole e deve corrispondere esattamente al nome del canale specificato nella vista principale. Separare i nomi dei canali con una virgola, ad esempio canale a, canale b.
- 5 Fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo delle proprietà.
- 6 Nel riquadro Layout trascinare la colonna (o le colonne) da impostare come colonna o colonne dettagliate nella destinazione di rilascio Prompt o Sezioni secondo le modalità indicate di seguito.
  - Se la vista dettagliata è una vista Tabella o Tabella pivot, trascinare la colonna o le colonne nella destinazione di rilascio Prompt.
  - Se la vista dettagliata è una vista Grafico o Indicatore, trascinare indifferentemente la colonna o le colonne nella destinazione di rilascio Prompt o Sezioni, a meno che la vista Grafico o Indicatore non contenga una colonna nella destinazione di rilascio Prompt. In questo caso è necessario trascinare la colonna o le colonne nella destinazione di rilascio Prompt.

**NOTA:** è necessario trascinare tutte le colonne dettagli nella stessa destinazione di rilascio. Non è possibile disporre di alcune colonne dettagli nella destinazione di rilascio Prompt e di altre colonne dettagli nella destinazione di rilascio Sezioni.
- 7 Fare clic su Fine.
- 8 Salvare l'analisi.

## Creazione di gruppi e di elementi calcolati

È possibile creare nuovi valori di colonna utilizzando gruppi ed elementi calcolati. Un *gruppo* in Analytics è un elenco statico di valori di colonna selezionati dall'utente oppure un elenco statico o dinamico generato da passi selezione. Un gruppo è rappresentato come un valore di colonna. Tutti i valori che costituiscono il gruppo devono appartenere alla stessa colonna. I gruppi vengono sempre visualizzati nella parte inferiore dell'elenco delle colonne in base all'ordine secondo il quale sono stati aggiunti. I gruppi possono contenere valori di colonna o altri gruppi. È possibile creare un gruppo personalizzato e aggiungerlo a una colonna in una vista.

Per *elemento calcolato* si intende un calcolo tra valori di colonna rappresentato come valore singolo. È possibile utilizzare un elemento calcolato per sostituire la regola di aggregazione predefinita specificata nel repository e, per un'analisi esistente, la regola di aggregazione scelta dall'utente che ha creato l'analisi. Per definire un elemento calcolato è possibile utilizzare una formula personalizzata, ovvero il metodo predefinito, oppure combinare i valori di colonna selezionati con una funzione, ad esempio SUM.

Quando si crea un gruppo o un elemento calcolato, viene creato automaticamente un passo selezione. Per ulteriori informazioni sui passi selezione, vedere [Creazione di passi selezione \(a pagina 1091\)](#).

È possibile salvare i gruppi e gli elementi calcolati creati nella cartella dell'area argomenti pertinente del catalogo in modo da poterli riutilizzare.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come creare un gruppo o un elemento calcolato da un editor viste.

### Per creare un gruppo o un elemento calcolato

- 1 Nella scheda Risultati dell'editor di analisi fare clic sull'icona Modifica vista corrispondente alla vista per la quale si desidera creare un gruppo o un elemento calcolato.
- 2 Nella barra degli strumenti dell'editor viste fare clic sull'icona Nuovo gruppo o Nuovo elemento calcolato.

**NOTA:** è possibile creare un gruppo o un elemento calcolato anche dal riquadro Passi selezione. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di passi selezione \(a pagina 1091\)](#).

- 3 Nella finestra di dialogo Nuovo gruppo o Nuovo elemento calcolato specificare i dettagli per il gruppo o l'elemento calcolato.
- 4 Fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo.
- 5 Fare clic su Fine per tornare al layout composto.
- 6 Se si desidera salvare il gruppo o l'elemento calcolato nel catalogo, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Nel riquadro Passi selezione fare clic sul collegamento per l'elemento da salvare.
  - b Selezionare l'opzione Salva per l'elemento.
  - c Nella finestra di dialogo Salva con nome passare alla cartella in cui si desidera salvare l'elemento.
  - d Fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo.

## Creazione di misure calcolate

Una *misura calcolata* in Analytics è una misura derivata da altre misure e creata utilizzando una formula. È possibile creare misure calcolate applicabili a tutte le viste che contengono misure calcolate in un layout composto nonché creare misure calcolate per singole viste che contengono colonne.

### Per creare una misura calcolata

- 1 Nella scheda Risultati dell'editor di analisi effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Per creare una misura calcolata per tutte le viste di un layout composto che contiene colonne, fare clic sul pulsante Nuova misura calcolata nella barra degli strumenti.
  - Per creare una misura calcolata per una sola vista dati, fare clic sull'icona Modifica vista corrispondente alla vista, quindi fare clic sull'icona Nuova misura calcolata nella barra degli strumenti dell'editor viste.
- 2 Nella finestra di dialogo Nuova misura calcolata specificare i dettagli per la misura calcolata.
  - 3 Fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo.

**NOTA:** non è possibile modificare una misura calcolata esistente direttamente nella scheda Risultati dell'editor di analisi. Utilizzando l'elenco a discesa delle opzioni per il campo della misura è tuttavia possibile modificare una misura calcolata nella scheda Criteri.

## Creazione di passi selezione

I passi selezione, assieme ai gruppi e agli elementi calcolati, consentono di limitare, manipolare o aggiungere i risultati visualizzati in un'analisi. Mentre i filtri vengono applicati prima dell'aggregazione di una query e quindi hanno effetto sulla query e sui valori risultanti per le misure, i passi selezione vengono applicati dopo l'aggregazione della query e hanno effetto solo sui valori di colonna visualizzati e non sui valori di aggregazione risultanti.

Quando si aggiunge una colonna a un'analisi, viene creato automaticamente un passo selezione per iniziare con tutti i valori di colonna, a meno che non si aggiungano in modo esplicito valori specifici. I passi selezione vengono creati automaticamente anche quando si aggiungono colonne all'analisi nella scheda Risultati.

I passi selezione per un'analisi possono essere creati anche nel riquadro Passi selezione della scheda Risultati. Per i passi selezione è possibile definire gruppi ed elementi calcolati per raggruppare e definire aggregazioni personalizzate per i valori di colonna selezionati.

**NOTA:** i passi selezione possono essere creati solo le colonne dimensione. Non è possibile creare i passi selezione per le colonne misura.

Se si abilitano determinate interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse per un'analisi, gli utenti che eseguono l'analisi possono inoltre definire e applicare i propri passi selezione all'analisi in runtime, conservando, aggiungendo o rimuovendo i valori di colonna e aggiungendo elementi calcolati o gruppi personalizzati. Per ulteriori informazioni sull'abilitazione delle interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse, vedere [Specifica delle interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse per gli utenti \(a pagina 1087\)](#).

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come creare i passi selezione nella scheda Risultati dell'editor di analisi.

### Per creare i passi selezione

- 1 Nella scheda Risultati dell'editor di analisi, se il riquadro Passi selezione non è visibile, fare clic sull'icona Mostra/nascondi riquadro passi selezione nella barra degli strumenti.
- 2 Se il riquadro Passi selezione è compresso, espanderlo.
- 3 Nei passi per la colonna fare clic sul collegamento Quindi nuovo passo.
- 4 Selezionare nel menu l'opzione per il tipo di passo da creare, quindi specificare i dettagli nella finestra di dialogo visualizzata.

**SUGGERIMENTO:** se un gruppo o un elemento calcolato appropriato è già stato creato e salvato nel catalogo, in una cartella a cui si ha accesso, è possibile selezionarlo per il passo.

- 5 Al termine, fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo.
- 6 Per visualizzare i passi selezione nell'analisi, aggiungere una vista Passo selezione al layout composto. Per istruzioni sull'aggiunta delle viste, vedere [Aggiunta e modifica delle viste \(a pagina 1053\)](#).
- 7 Salvare l'analisi.



## Creazione di messaggi personalizzati per la condizione di assenza di dati nelle analisi

Se un'analisi non restituisce dati, viene visualizzato un messaggio predefinito. È possibile creare un messaggio personalizzato che verrà utilizzato per l'analisi in sostituzione del messaggio predefinito.

### *Per creare un messaggio personalizzato per la condizione di assenza di dati in un'analisi*

- 1 Nella scheda Risultati o Criteri dell'editor di analisi fare clic sull'icona Modifica proprietà analisi nella barra degli strumenti.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà analisi fare clic sulla scheda Visualizzazione dei risultati.
- 3 Nel campo Impostazioni nessun risultato selezionare Visualizza messaggio personalizzato.
- 4 Se il testo da immettere contiene tag di markup HTML, selezionare la casella di controllo Contiene markup HTML.
- 5 Immettere il testo dell'intestazione del messaggio e il testo del messaggio.
- 6 Fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo Proprietà analisi.
- 7 Salvare l'analisi.

## Passo 3: Definizione dei prompt di Analytics (facoltativo)

Per consentire agli utenti di specificare un valore di filtro quando eseguono un'analisi, definire un runtime prompt per l'analisi. Questo tipo di prompt è utile perché potrebbe essere necessario filtrare le analisi in modo diverso in base a utenti o date di esecuzione delle analisi differenti.

Un runtime prompt è diverso da un filtro preimpostato poiché, quando si definisce l'analisi, viene creato un filtro che non può essere modificato senza cambiare l'analisi stessa. Ad esempio, se si definisce un prompt in Tipo di account per il report, ai dipendenti verrà chiesto di selezionare il valore da visualizzare per il tipo di account quando eseguono l'analisi. Se si definisce il filtro preimpostato come un Tipo di account specifico, ad esempio Concorrente, il filtro viene bloccato e non può essere modificato dall'utente in fase di esecuzione.

La scheda Prompt dell'editor di analisi consente di creare i tipi di prompt riportati di seguito.

#### ■ Prompt colonna

Un prompt colonna fornisce funzionalità di filtro generali per una colonna all'interno di un'analisi. Può presentare tutte le scelte oppure scelte limitate per una colonna.

**NOTA:** è possibile creare un solo prompt colonna per qualsiasi colonna specificata in un'analisi.

#### ■ Prompt valuta

Un prompt valuta consente agli utenti di modificare il tipo di valuta nelle analisi che contengono una colonna valuta.

#### ■ Prompt immagine

Questo tipo di prompt offre un'immagine sulla quale gli utenti fanno clic per selezionare i criteri di un'analisi. Ad esempio, in un'organizzazione di vendita, gli utenti possono fare clic sui territori di una mappa per visualizzare informazioni di vendita oppure fare clic sull'immagine di un prodotto per visualizzarne le informazioni di vendita. Gli utenti che sanno come utilizzare il tag HTML <map> possono creare la definizione di un'immagine mappa.

#### ■ Prompt variabile

Un prompt variabile consente di selezionare un valore da un set di valori specificato nel prompt.

È possibile creare più prompt dello stesso tipo e più prompt di tipi diversi per la stessa analisi.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.



- [Aggiunta dei prompt colonna in Analytics \(a pagina 1093\)](#)
- [Aggiunta dei prompt valuta in Analytics \(a pagina 1094\)](#)
- [Aggiunta dei prompt immagine in Analytics \(a pagina 1094\)](#)
- [Aggiunta dei prompt variabile in Analytics \(a pagina 1096\)](#)

## Aggiunta dei prompt colonna in Analytics

Un prompt colonna consente agli utenti di selezionare i valori per filtrare una colonna in un'analisi. È possibile definire l'intervallo dei possibili valori di filtro e le modalità di selezione di tali valori per l'analisi.

Per definire i prompt colonna si utilizza la scheda Prompt. Quando si dispone di più prompt filtro colonna definiti per un'analisi, i prompt vengono presentati all'utente uno alla volta, secondo l'ordine dell'elenco, dall'alto verso il basso oppure da sinistra a destra se si seleziona la casella di controllo Nuova colonna per i prompt.

È possibile creare più prompt colonna per un'analisi, ma è possibile creare un solo prompt colonna per qualsiasi colonna specificata nell'analisi.

È possibile utilizzare un prompt colonna anche per inserire una variabile di uno dei tipi riportati di seguito.

- **Variabile di presentazione.** Una variabile di presentazione può essere utilizzata in una formula o in un filtro.
- **Variabile di richiesta.** Una variabile di richiesta può essere utilizzata per sostituire il valore di una variabile di sessione per la durata di una richiesta avviata dal prompt. Se si specifica che il prompt colonna deve fornire una variabile di richiesta, il valore selezionato dall'utente nel prompt colonna sostituirà il valore della variabile di sessione per il periodo di tempo compreso tra il clic sul pulsante Vai per il prompt e la restituzione dei risultati dell'analisi.

### Per aggiungere un prompt colonna

- 1 Nella scheda Prompt dell'editor di analisi fare clic sull'icona Nuovo, quindi selezionare Prompt colonna e la colonna desiderata.
- 2 Nella finestra di dialogo Nuovo prompt effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a (Facoltativo) Per creare un'etichetta personalizzata, selezionare la casella di controllo Etichetta personalizzata, quindi sostituire il nome colonna esistente con la nuova etichetta personalizzata nel campo Etichetta.  
Se non si crea un'etichetta personalizzata, come etichetta verrà utilizzato il nome della colonna.
  - b (Facoltativo) Immettere una descrizione nella casella di testo Descrizione.
  - c Nel menu a discesa Operatore, scegliere un operatore di confronto, ad esempio Uguale a, È maggiore di o Inizia con.
  - d Nel menu a discesa Input utente, scegliere un metodo che consenta all'utente di selezionare un valore in base al quale applicare il filtro. Le opzioni disponibili includono:
    - Campo di testo: per l'immissione diretta di un valore del filtro.
    - Elenco di scelte: nell'applicazione viene visualizzato un menu a discesa con tutti i possibili valori, tra i quali l'utente deve sceglierne uno.
    - Dispositivo di scorrimento: nell'applicazione viene visualizzato un dispositivo di scorrimento contenente i valori minimo e massimo specificati e l'utente deve regolare il dispositivo.
    - Caselle di controllo: l'utente può selezionare uno o più valori.
    - Pulsanti di opzione: l'utente deve selezionare un solo valore.
    - Casella di riepilogo: simile all'Elenco di scelte, ma le opzioni vengono visualizzate in una casella di riepilogo anziché in un menu a discesa.

Per alcune scelte di Input utente è necessario effettuare ulteriori selezioni nella sezione Opzioni della finestra di dialogo.

- e Nella sezione Opzioni della finestra di dialogo specificare le opzioni per il prompt colonna. Le opzioni variano a seconda della selezione effettuata nel campo Input utente.

**NOTA:** se si seleziona il tipo di input utente Lista di scelte, Caselle di controllo, Pulsanti di scelta o Casella di riepilogo, è possibile vincolare i valori del prompt in base ai valori di altri prompt selezionando l'opzione appropriata nel campo Limita valori per nella sezione Opzioni della finestra di dialogo.

- f Se si desidera che il prompt colonna fornisca una variabile, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Nel campo Imposta una variabile selezionare Variabile presentazione e immettere il nome per la variabile.
  - Nel campo Imposta una variabile selezionare Variabile richiesta e immettere il nome per la variabile. Il nome deve corrispondere esattamente al nome della variabile di sessione di cui si desidera sostituire il valore.
- g Al termine, fare clic su OK.  
Nel riquadro Visualizza viene visualizzato il prompt filtro colonne.

- 3 Salvare l'analisi.

## Aggiunta dei prompt valuta in Analytics

Un prompt valuta consente agli utenti di modificare il tipo di valuta in un'analisi che contiene una colonna valuta. L'elenco delle valute selezionabili include tutte le valute attive per l'azienda.

### *Per aggiungere un prompt valuta*

- 1 Nella scheda Prompt dell'editor di analisi fare clic sull'icona Nuovo, quindi selezionare Prompt valuta.
- 2 Nella finestra di dialogo Nuovo prompt immettere un'etichetta per il prompt e, facoltativamente, una descrizione.
- 3 Selezionare l'opzione desiderata per la larghezza dell'elenco di selezione.
- 4 Fare clic su OK.
- 5 Salvare l'analisi.

## Aggiunta dei prompt immagine in Analytics

Per questo tipo di prompt è disponibile un'immagine sulla quale gli utenti fanno clic per selezionare i criteri di analisi. Ad esempio, gli utenti possono fare clic su un'immagine di vari prodotti per selezionarne uno. Il prodotto selezionato viene utilizzato per filtrare l'analisi di base. Per creare un prompt immagine, occorre saper utilizzare il tag HTML <map> per creare la definizione di un'immagine mappa.

Per definire i prompt immagine, utilizzare la pagina Prompt. Se sono stati creati più prompt immagine per un'analisi, verranno eseguiti nell'ordine in cui sono elencati, dall'alto in basso.

### *Per aggiungere o modificare un prompt immagine*

- 1 Nella scheda Prompt, fare clic sull'icona Nuovo e scegliere Prompt immagine.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà richiesta di mappa immagine immettere una didascalia per la richiesta di immagine nella casella Didascalia.

Quando un utente esegue l'analisi, viene visualizzata la didascalia. È possibile includere i tag di markup HTML nella didascalia, ad esempio <b>, <center>, <font> e <table>.

- 3 (Facoltativo) Immettere una descrizione nella casella di testo Descrizione.
- 4 Immettere la posizione e il nome dell'immagine nel campo URL immagine.  
Se l'immagine viene utilizzata solo dall'utente, è possibile specificare una posizione alla quale si ha accesso esclusivo, ad esempio c:\mycomputer\temp\map.gif. Per un prompt immagine disponibile ad altri utenti, specificare il nome UNC (Universal Naming Convention), ad esempio \\ALLUSERS\graphics\map.gif, o un sito Web al quale possono accedere tutti gli utenti, ad esempio http://mycompany.com/imagemap.gif.
- 5 Immettere i tag HTML <map> appropriati e i dati nella casella di testo HTML.  
È richiesta un'istruzione HTML <map> con elementi <area>. Ogni elemento <area> deve specificare attributi shape= e coords=. Se si specifica l'attributo alt=, verrà mappato al titolo dell'area. Ad esempio:  

```
<map>
<area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
<area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
<area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```
- 6 Per estrarre le informazioni di mappa dell'immagine dal codice HTML, fare clic sul collegamento Estrai mappa immagine da HTML.  
La finestra di dialogo Proprietà richiesta mappa immagine si espande per visualizzare i titoli, gli attributi shape e le coordinate dell'area immessi nella casella di testo HTML.
  - È possibile modificare a piacimento i valori nel titolo dell'area. Questo testo viene visualizzato quando l'utente sposta il puntatore sull'area dell'immagine.
  - Per ciascuna area, nella casella di testo Colonna immettere il nome della colonna da passare quando un utente fa clic su di essa e il valore da utilizzare.

**NOTA:** il nome della colonna deve essere completamente qualificato, nel formato *Tabella.Nome colonna*.

  - Racchiudere tra virgolette doppie i nomi colonna che contengono spazi. Ad esempio:
    - Account."Paese account"
    - "Unità spedite"
- 7 Al termine, fare clic su OK.  
Il prompt immagine viene visualizzato nel riquadro Visualizzazione.
- 8 Per visualizzare il prompt immagine, fare clic sul pulsante Anteprima.  
Se si fa clic su un'area dell'immagine, viene visualizzato il filtro creato per l'area. Per visualizzare i risultati, fare clic sul collegamento Aggiorna. È possibile cambiare i criteri di filtro e fare clic di nuovo sul collegamento Aggiorna per visualizzare le modifiche nei risultati.

#### **Per modificare le proprietà di una richiesta di immagine**

- 1 Fare clic sull'icona Proprietà per il prompt.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà prompt mappa immagine, apportare le modifiche ai campi Didascalia, Descrizione e URL immagine.
- 3 Per modificare la mappa immagine, fare clic sul collegamento Modifica mappa immagine nella parte inferiore della finestra di dialogo.
- 4 Al termine, fare clic su OK.

## Aggiunta dei prompt variabile in Analytics

Un prompt variabile consente di selezionare un valore da un set di valori specificato nel prompt. Sono disponibili i due tipi di prompt variabile descritti di seguito.

- **Variabile di presentazione.** Un prompt variabile di presentazione può essere utilizzato in una formula o in un filtro.
- **Variabile di richiesta.** Un prompt variabile di richiesta può essere utilizzato per sostituire il valore di una variabile di sessione per la durata di una richiesta avviata dal prompt. Se in un'analisi esiste una variabile di richiesta che ha lo stesso nome di una variabile di sistema, il valore della variabile di sistema verrà sostituito dal valore selezionato dall'utente nel prompt variabile di richiesta. Il valore selezionato della variabile di richiesta rimarrà tuttavia effettivo solo per il periodo di tempo compreso tra il clic sul pulsante Vai per il prompt e la restituzione dei risultati dell'analisi.

**NOTA:** alcune variabili di sessione del sistema non possono essere sostituite.

Un prompt variabile non dipende da una colonna, ma può utilizzare una colonna. Il set di valori in un prompt variabile può essere costituito da uno dei tipi di valori seguenti:

- Valori personalizzati
- Tutti i valori di una colonna
- Valori specifici di una colonna
- Valori presenti in un gruppo salvato
- Valori restituiti da un'istruzione SQL specificata dall'utente

Come esempio di prompt variabile che utilizza valori personalizzati, è possibile consentire agli utenti di esaminare i valori del fatturato dopo l'applicazione di vari livelli di sconto. A tale scopo, è possibile creare un prompt variabile di presentazione e specificare i valori 10, 15 e 20 percento. Creare quindi una nuova colonna nell'analisi e immettere la formula Fatturato moltiplicata per la variabile specificata.

Come esempio di prompt variabile che utilizza i valori di una colonna, è possibile creare un prompt variabile di presentazione che utilizzi i valori della colonna Fase di vendita e quindi creare un filtro nell'analisi che utilizzi la variabile per filtrare la fase di vendita selezionata. Un prompt variabile che utilizza i valori di una colonna funziona come un prompt colonna. I prompt variabile offrono tuttavia un vantaggio: la possibilità di creare più prompt variabile utilizzando i valori della stessa colonna, mentre è possibile creare un solo prompt colonna per una colonna specificata.

### Per aggiungere un prompt variabile

- 1 Nella scheda Prompt dell'editor di analisi fare clic sull'icona Nuovo, quindi selezionare Prompt variabile.
- 2 Nella finestra di dialogo Nuovo prompt effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Nel campo Prompt per effettuare una delle operazioni seguenti.
    - Selezionare Variabile presentazione e immettere il nome per la variabile.
    - Selezionare Variabile richiesta e immettere il nome per la variabile. Il nome deve corrispondere esattamente al nome della variabile di sessione di cui si desidera sostituire il valore.
  - b Immettere l'etichetta appropriata per il prompt e, facoltativamente, una descrizione.  
L'etichetta viene visualizzata accanto al campo del prompt in runtime.
  - c Nel menu a discesa Input utente, scegliere un metodo che consenta all'utente di selezionare un valore in base al quale applicare il filtro.
  - d Se si seleziona il tipo di input utente Lista di scelte, Caselle di controllo, Pulsanti di scelta o Casella di riepilogo, specificare o selezionare i valori per la variabile.
  - e Nella sezione Opzioni della finestra di dialogo specificare le opzioni per il prompt variabile.

Le opzioni variano a seconda della selezione effettuata nel campo Input utente.

**f** Dopo aver definito il prompt, fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo.

**3** Salvare l'analisi.

## Passo 4: Salvataggio delle analisi

Dopo aver definito i criteri, il layout e altri prompt facoltativi per l'analisi, salvarla.

### *Per completare e salvare l'analisi*

**1** Nella scheda Criteri, Risultati o Prompt, fare clic sull'icona Salva o Salva con nome a destra della barra delle icone.

**2** Selezionare la cartella nella quale si desidera salvare l'analisi.

**Nota:** se si dispone del privilegio *Gestisci report personalizzati*, è possibile creare, modificare e salvare i report in tutte le cartelle.

**3** Immettere un nome per l'analisi.

**SUGGERIMENTO:** utilizzare una convenzione di denominazione coerente che tutti gli utenti possano riconoscere. Inoltre, evitare l'uso di spazi vuoti aggiuntivi o simboli, ad esempio gli apostrofi, nei nomi delle analisi.

**4** Immettere una breve descrizione dell'analisi.

**SUGGERIMENTO:** utilizzare la descrizione per indicare agli utenti se l'analisi contiene dati cronologici o in tempo reale.

**5** Fare clic su OK.

## Come rendere pubbliche le analisi personalizzate

Prima di rendere disponibile un report a tutti i dipendenti, verificarne i contenuti e il formato eseguendo un test e ricevendo l'approvazione della persona che lo ha richiesto. Il revisore dovrà controllare quanto segue.

- Il report contiene tutte le colonne necessarie.
- Le colonne sono ordinate correttamente.
- I filtri limitano i dati correttamente.
- I grafici presentano i dati in maniera adeguata e utile.

È possibile rendere pubblici i report creati in modo che possano essere utilizzati dai dipendenti dell'azienda. I report rilasciati vengono visualizzati nella sezione *Analisi personalizzate condivise* della home page Report.

**Nota:** la home page Report può contenere un massimo di 100 report personalizzati.

### *Per rendere pubblico un report*

**1** In Oracle CRM On Demand fare clic sulla scheda Analytics.

**2** Nella home page, fare clic su Catalogo, quindi individuare l'analisi.

**3** Aprire l'analisi.

**4** Fare clic su Salva.

**5** Selezionare la cartella nella quale si desidera salvare il report.

**6** Per salvare il report fare clic su OK.

Rendere pubblico un report significa rilasciarlo in modo che gli altri dipendenti dell'azienda che usufruiscono della visibilità per la cartella di salvataggio del report possano accedervi. Il report privato nelle cartelle

personalì viene comunque salvato qualora fosse necessario eseguirlo oppure esaminarlo per un'analisi dinamica successiva.

## Visualizzazione del codice SQL nella scheda Avanzate in Analytics

Nella scheda Avanzate dell'editor di analisi viene mostrato il codice SQL inviato al server Oracle BI durante l'esecuzione dell'analisi. La visualizzazione del codice SQL può facilitare la soluzione dei problemi in un'analisi. La scheda Avanzate è disponibile solo se il proprio ruolo utente prevede uno dei privilegi seguenti:

- Gestione report personalizzati
- Gestione report personali

Se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Analisi delle aree multi-argomento, è possibile utilizzare la scheda Avanzate anche per abilitare la variabile di dimensionalità nel codice SQL per un'analisi che combina due o più aree argomenti. La variabile di dimensionalità consente all'interrogazione di restituire il valore totale per tutte le misure selezionate nelle dimensioni. Per ulteriori informazioni sulla combinazione di più aree argomenti in un'analisi, vedere [Combinazione di più aree argomenti in un'unica analisi \(a pagina 1045\)](#).

## Uso delle funzioni in Analytics

Le funzioni SQL consentono di effettuare numerosi calcoli sui valori delle colonne. In questa sezione viene descritta la sintassi delle funzioni supportate da Oracle CRM On Demand. Viene descritta inoltre la modalità di espressione dei valori letterali. Esistono funzioni di aggregazione, per le stringhe, matematiche, di data/ora di calendario, di conversione e di sistema.

È possibile utilizzare le funzioni in qualsiasi punto in cui è possibile inserire formule o espressioni SQL. Ad esempio:

- **Formule di colonna.** Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione delle formule di colonna \(a pagina 1040\)](#).
- **Formule di filtro.** Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di filtri alle colonne in Analytics \(a pagina 1024\)](#).
- **Contenitori.** Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di filtri alle colonne in Analytics \(a pagina 1024\)](#).

### Nomi delle formule

Quando si fa riferimento a una colonna in una funzione, è necessario utilizzare il relativo nome interno della formula. Tutte le colonne hanno i due nomi diversi riportati di seguito.

- Il *nome di visualizzazione* della colonna è il nome che viene visualizzato nella sezione Area argomenti attiva sul lato sinistro della pagina, sotto un nome di cartella specifico. Questi nomi sono utilizzati come etichette predefinite per le intestazioni di colonna. I nomi variano in base all'impostazione della lingua dell'utente e i nomi dei campi possono inoltre essere modificati dall'amministratore di Oracle CRM On Demand dell'azienda.
- Il *nome della formula* è un nome interno fisso assegnato a ciascuna colonna. Questi nomi sono sempre in inglese. I nomi delle formule sono costituiti da due parti separate da un punto. La prima parte corrisponde al nome della cartella, mentre la seconda corrisponde alla colonna. Se nel nome della cartella o nel nome della colonna sono presenti degli spazi, tale parte deve essere racchiusa tra virgolette doppie. La parte del nome della formula costituita dal nome della cartella spesso è uguale al nome della cartella visualizzato, ma questo non sempre è vero.

Nella tabella seguente sono riportati esempi di nomi di formula corrispondenti a nomi specifici di cartella e di visualizzazione per una colonna.

| Nome della cartella | Nome visualizzazione | Nome della formula           |
|---------------------|----------------------|------------------------------|
| Account             | N. tel. principale   | Account."Numero di telefono" |
| Account             | Fatturati annui      | Account."Fatturato annuo"    |

| Nome della cartella | Nome visualizzazione   | Nome della formula                        |
|---------------------|------------------------|-------------------------------------------|
| Data creazione      | Trimestre/anno fiscale | "Data creazione"."Trimestre/anno fiscale" |
| Utente proprietario | ID utente              | Dipendente."ID dipendente"                |

### Ricerca del nome della formula

Per determinare il nome della formula per una colonna, prima aggiungere la colonna a un report. Fare clic su Modifica formula [fx], quindi sulla scheda Formula colonna nella finestra di dialogo visualizzata. Il nome della formula per quella colonna è visualizzato nella casella di testo Formula colonna.

**SUGGERIMENTO:** quando il cursore si trova nella finestra di dialogo Formula colonna, facendo clic su una colonna nella barra Azione verrà inserito il nome della formula della colonna direttamente nella casella di testo in corrispondenza del cursore. La colonna, tuttavia, non viene aggiunta all'elenco delle colonne per il report. Questa scelta rapida funziona solo per la finestra di dialogo Formula colonna e non per le altre finestre di dialogo in cui possono essere inserite le espressioni SQL.

Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Espressione di letterali \(a pagina 1099\)](#)
- [Funzioni di aggregazione \(a pagina 1100\)](#)
- [Funzioni stringa \(a pagina 1109\)](#)
- [Funzioni matematiche \(a pagina 1115\)](#)
- [Funzioni data/ora di calendario \(a pagina 1120\)](#)
- [Funzioni di conversione \(a pagina 1126\)](#)
- [Funzioni di sistema \(a pagina 1127\)](#)

### Espressione di letterali

Un letterale è un valore non nullo corrispondente a un determinato tipo di dati. I letterali sono generalmente valori costanti; cioè, sono valori che vengono presi letteralmente *così come sono*, senza apportare alcuna modifica. Un valore letterale deve essere conforme al tipo di dati che rappresenta.

In questa sezione viene descritto come esprimere ciascun tipo di letterale.

#### Letterali di caratteri

Un letterale di caratteri contiene caratteri quali lettere, numeri e simboli. Per esprimere un letterale di caratteri, racchiudere la stringa di caratteri tra virgolette singole ( ' ). La lunghezza del letterale è determinata dal numero di caratteri racchiusi tra virgolette singole.

#### Letterali data e orario

Lo standard SQL 92 definisce tre tipi di letterali data e orario digitati nei seguenti formati:

DATE 'aaaa-MM-gg'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'aaaa-MM-gg hh:mm:ss'

Questi formati sono fissi. Per esprimere un letterale data e orario digitato, utilizzare le parole chiave DATE, TIME o TIMESTAMP seguiti da una stringa di data e orario racchiusa tra virgolette singole. È necessario digitare due cifre per tutti i componenti non relativi all'anno anche se il valore è una cifra singola.

Esempio:

CASE

```
WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'  
ELSE 'Pre-2006'  
END
```

### Letterali numerici

Un letterale numerico rappresenta un valore di un tipo di dati numerico. Per esprimere un letterale numerico, includere semplicemente il numero.

Non racchiudere i letterali numerici tra virgolette singole perché, in tal modo, si esprime il letterale come letterale di caratteri.

Un numero può essere preceduto da un segno più (+) o da un segno meno (-) per indicare un numero positivo o negativo, rispettivamente. I numeri possono contenere un punto decimale e numeri decimali.

Per esprimere numeri a virgola mobile come costanti letterali, immettere un numero seguito dalla lettera *E* (maiuscola o minuscola) e seguito dal segno più (+) o dal segno meno (-) per indicare un esponente positivo o negativo. Non sono consentiti spazi tra il numero intero, la lettera *E* e il segno dell'esponente.

Esempi:

52

2.98

-326

12.5E6

### Funzioni di aggregazione

Le funzioni aggregate eseguono operazioni su più valori per creare risultati riepilogativi. Non possono essere utilizzate per formare un'aggregazione nidificata in espressioni su colonne per le quali esiste una regola di aggregazione predefinita da Oracle CRM On Demand.

#### Avg

Consente di calcolare il valore medio di un'espressione nell'insieme dei risultati. L'argomento deve essere un'espressione numerica.

Sintassi:

AVG (n\_expression)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

#### AvgDistinct

Consente di calcolare il valore medio di tutti i valori distinti di un'espressione. L'argomento deve essere un'espressione numerica.

Sintassi:

AVG (DISTINCT n\_expression)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

#### BottomN



Consente di classificare i valori più bassi dell'argomento di espressione da 1 al numero di valori, dove 1 corrisponde al valore numerico più basso. La funzione BOTTOMN viene applicata ai valori restituiti nell'insieme dei risultati.

Sintassi:

**BOTTOMN** (*n\_expression*, *n*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

*n*                            Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta il numero più basso di classificazione visualizzato nell'insieme di risultati, dove 1 è la classificazione più bassa.

**NOTA:** un'interrogazione può contenere solo una espressione BOTTOMN.

### Conteggio

Consente di calcolare il numero di righe che presentano un valore non nullo per l'espressione. Questa è generalmente rappresentata da un nome di colonna, nel qual caso viene restituito il numero delle righe con valori non nulli per la colonna.

Sintassi:

**COUNT** (*expression*)

dove:

*expression*            Qualsiasi espressione.

### CountDistinct

Consente di aggiungere alla funzione COUNT l'elaborazione dei valori distinti.

Sintassi:

**COUNT** (**DISTINCT** *expression*)

dove:

*expression*            Qualsiasi espressione.

### Count (\*) (CountStar)

Consente di contare il numero di righe.

Sintassi:

**COUNT** (\*)

Ad esempio, se una tabella denominata dati fact contiene 200.000.000 di righe, la seguente interrogazione restituirebbe i risultati riportati di seguito.

```
SELECT COUNT(*) FROM Dati fact
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

### Mavg

Consente di calcolare una media mobile per le ultime righe di dati, compresa quella attuale.

La media della prima riga è pari all'espressione numerica per la prima riga, la media della seconda riga viene calcolata prendendo la media delle prime due righe di dati, la media della terza riga viene calcolata prendendo la media delle prime tre righe di dati e così via. Quando si raggiunge l'ultima riga, la media viene calcolata in base alle ultime righe di dati.

Sintassi:

MAVG (*numExpr*, *integer*)

dove:

*numExpr*                      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

*integer*                      Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta la media delle ultime righe di dati.

### Max

Consente di calcolare il valore massimo, ovvero il valore numerico più alto, delle righe che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica.

Sintassi:

MAX (*expression*)

dove:

*expression*                      Qualsiasi espressione.

### Median

Consente di calcolare il valore medio delle righe che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica. Nel caso di un numero pari di righe, viene presa la media delle due righe centrali. Questa funzione restituisce sempre un valore doppio.

Sintassi:

MEDIAN (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*                      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Min

Consente di calcolare il valore minimo, ovvero il valore numerico più basso, delle righe che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica.

Sintassi:

MIN (*expression*)

dove:

*expression*                      Qualsiasi espressione.

### NTile

La funzione NTILE determina la classificazione di un valore in base a un intervallo specificato dall'utente. Restituisce valori interi per rappresentare un qualsiasi intervallo di classificazioni. In altre parole, i dati ordinati che vengono restituiti sono suddivisi in varie colonne che contengono circa lo stesso numero di valori.

Sintassi:

**NTILE** (*n\_expression*, *n*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

*n*                            Un numero intero positivo e non nullo che rappresenta il numero di colonne.

Se l'argomento *n\_expression* non è NULL, la funzione restituisce un numero intero che rappresenta una classificazione nell'intervallo restituito.

NTile con *n*=100 restituisce un valore comunemente detto *percentile* (con numeri che vanno da 1 a 100, dove 100 rappresenta il valore più alto dell'ordinamento). Questo valore è diverso dai risultati della funzione di percentile di Oracle BI Server, che è conforme alla cosiddetta *classificazione percentuale* di SQL 92 e che restituisce valori compresi tra 0 e 1.

### Percentile

Consente di calcolare una classificazione percentuale per ogni valore che soddisfa l'argomento dell'espressione numerica. Le classificazioni percentuali vanno da 0 (primo percentile) a 1 (centesimo percentile) incluso.

La funzione PERCENTILE calcola il percentile in base ai valori restituiti nell'insieme dei risultati dell'interrogazione.

Sintassi:

**PERCENTILE** (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Rank

Consente di calcolare la classificazione per ogni valore che soddisfa l'argomento dell'espressione numerica. Al numero più alto è assegnata una classificazione pari a 1, mentre a ogni classificazione successiva viene assegnato il successivo valore intero in sequenza (2, 3, 4,...). Se alcuni valori sono uguali, avranno la stessa classificazione (ad esempio 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

La funzione RANK calcola la classificazione in base ai valori restituiti nell'insieme dei risultati dell'interrogazione.

Sintassi:

**RANK** (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### StdDev

La funzione STDDEV restituisce la deviazione standard per un insieme di valori. Viene restituito sempre un valore doppio.

Sintassi:

**STDDEV**(*[ALL | DISTINCT] n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

- Se si specifica ALL, la deviazione standard viene calcolata per tutti i dati nell'insieme.
- Se si specifica DISTINCT, tutti i duplicati vengono ignorati nel calcolo.
- Se non si specifica nulla (impostazione predefinita), vengono presi in considerazione tutti i dati.

Esistono altre due funzioni correlate a STDDEV.

STDDEV\_POP([ALL | DISTINCT] *n\_expression*)

STDDEV\_SAMP([ALL | DISTINCT] *n\_expression*)

STDDEV e STDDEV\_SAMP sono sinonimi.

### StdDev\_Pop

Restituisce la deviazione standard per un insieme di valori utilizzando la formula di calcolo per la varianza della popolazione e la deviazione standard.

Sintassi:

StdDev\_Pop([ALL | DISTINCT] *numExpr*)

dove:

*numExpr*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

- Se si specifica ALL, la deviazione standard viene calcolata per tutti i dati nell'insieme.
- Se si specifica DISTINCT, tutti i duplicati vengono ignorati nel calcolo.

### Somma

Consente di calcolare la somma ottenuta aggiungendo tutti i valori che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica.

Sintassi:

SUM (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### SumDistinct

Consente di calcolare la somma ottenuta aggiungendo tutti i valori distinti che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica.

Sintassi:

SUM(DISTINCT *n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### TopN

Consente di classificare i valori più alti dell'argomento di espressione da 1 al numero di valori, dove 1 corrisponde al valore numerico più alto.

La funzione TOPN viene applicata ai valori restituiti nell'insieme dei risultati.

Sintassi:

TOPN (*n\_expression*, *n*)

dove:

|                     |                                                                                                                                                                   |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.                                                                                                                   |
| <i>n</i>            | Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta il numero più alto di classificazione visualizzato nell'insieme di risultati, dove 1 è la classificazione più alta. |

un'interrogazione può contenere solo una espressione TOPN.

## Funzioni di aggregazione parziale

Le funzioni di aggregazione parziale sono simili agli aggregati funzionali in quanto accettano un insieme di record come input ma, anziché generare come output il singolo aggregato per l'intero insieme di record, generano l'aggregato in base ai record rilevati.

In questa sezione viene descritto come eseguire le funzioni di aggregazione parziale supportate da Oracle BI Server.

### MAVG

Consente di calcolare una media mobile per le ultime righe di dati nell'insieme di risultati, compresa quella attuale.

Sintassi:

MAVG (*n\_expression*, *n*)

dove:

|                     |                                                                                    |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.                                    |
| <i>n</i>            | Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta la media delle ultime righe di dati. |

La media della prima riga è pari all'espressione numerica per la prima riga. La media della seconda riga viene calcolata prendendo la media delle prime due righe di dati. La media della terza riga viene calcolata prendendo la media delle prime tre righe di dati e così via, fino a raggiungere l'ultima riga, quando la media viene calcolata in base alle ultime righe di dati.

### MSUM

Questa funzione consente di calcolare una somma mobile per le ultime righe di dati, compresa quella attuale.

La somma della prima riga è pari all'espressione numerica per la prima riga. La somma della seconda riga viene calcolata prendendo la somma delle prime due righe di dati. La somma della terza riga viene calcolata prendendo la somma delle prime tre righe di dati e così via. Quando si raggiunge l'ultima riga, la somma viene calcolata in base alle ultime righe di dati.

Sintassi:

MSUM (*n\_expression*, *n*)

dove:

|                     |                                                                                    |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.                                    |
| <i>n</i>            | Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta la somma delle ultime righe di dati. |

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione MSUM.

| MESE | FATTURATO | 3_MO_SUM |
|------|-----------|----------|
| GEN  | 100.00    | 100.00   |
| FEB  | 200.00    | 300.00   |
| MAR  | 100.00    | 400.00   |
| APR  | 100.00    | 400.00   |
| MAG  | 300.00    | 500.00   |
| GIU  | 400.00    | 800.00   |
| LUG  | 500.00    | 1200.00  |
| AGO  | 500.00    | 1400.00  |
| SET  | 500.00    | 1500.00  |
| OTT  | 300.00    | 1300.00  |
| NOV  | 200.00    | 1000.00  |
| DIC  | 100.00    | 600.00   |

## RSUM

Questa funzione calcola una somma parziale basata sui record rilevati. La somma della prima riga è pari all'espressione numerica per la prima riga. La somma della seconda riga viene calcolata prendendo la somma delle prime due righe di dati. La somma della terza riga viene calcolata prendendo la somma delle prime tre righe di dati e così via.

Sintassi:

RSUM (n\_expression)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione RSUM.

| MESE | FATTURATO | RUNNING_SUM |
|------|-----------|-------------|
| GEN  | 100.00    | 100.00      |
| FEB  | 200.00    | 300.00      |

---

|     |        |         |
|-----|--------|---------|
| MAR | 100.00 | 400.00  |
| APR | 100.00 | 500.00  |
| MAG | 300.00 | 800.00  |
| GIU | 400.00 | 1200.00 |
| LUG | 500.00 | 1700.00 |
| AGO | 500.00 | 2200.00 |
| SET | 500.00 | 2700.00 |
| OTT | 300.00 | 3000.00 |
| NOV | 200.00 | 3200.00 |
| DIC | 100.00 | 3300.00 |

## RCOUNT

Questa funzione accetta un insieme di record come input ed esegue il conteggio del numero di record rilevati. Il valore della funzione viene reimpostato per ogni gruppo nella query. Se è stato definito un criterio di ordinamento su una colonna qualsiasi, il valore della funzione non viene incrementato per i valori identici attigui per la colonna ordinata. Per ovviare al problema, è necessario che i report non contengano criteri di ordinamento nelle colonne oppure che contengano criteri di ordinamento in tutte le colonne.

Sintassi:

RCOUNT (Expr)

dove:

*Expr*                      Espressione di qualsiasi tipo di dati.

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione RCOUNT.

| MESE | PROFITTO | RCOUNT |
|------|----------|--------|
| MAG  | 300.00   | 2      |
| GIU  | 400.00   | 3      |
| LUG  | 500.00   | 4      |
| AGO  | 500.00   | 5      |
| SET  | 500.00   | 6      |
| OTT  | 300.00   | 7      |

## RMAX

Questa funzione prende un insieme di record come input e mostra il valore massimo basato sui record rilevati. Il tipo di dati specificato deve poter essere ordinato.

Sintassi:

RMAX (expression)

dove:

|                   |                                                                                                               |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>expression</i> | Espressione di qualsiasi tipo di dati. Il tipo di dati specificato deve poter avere un ordinamento associato. |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione RMAX.

| MESE | PROFITTO | RMAX   |
|------|----------|--------|
| GEN  | 100.00   | 100.00 |
| FEB  | 200.00   | 200.00 |
| MAR  | 100.00   | 200.00 |
| APR  | 100.00   | 200.00 |
| MAG  | 300.00   | 300.00 |
| GIU  | 400.00   | 400.00 |
| LUG  | 500.00   | 500.00 |
| AGO  | 500.00   | 500.00 |
| SET  | 500.00   | 500.00 |
| OTT  | 300.00   | 500.00 |
| NOV  | 200.00   | 500.00 |
| DIC  | 100.00   | 500.00 |

## RMIN

Questa funzione prende un insieme di record come input e mostra il valore minimo basato sui record rilevati. Il tipo di dati specificato deve poter essere ordinato.

Sintassi:

RMIN (expression)

dove:



*expression*                      Espressione di qualsiasi tipo di dati. Il tipo di dati specificato deve poter avere un ordinamento associato.

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione RMIN.

| MESE | PROFITTO | RMIN   |
|------|----------|--------|
| GEN  | 400.00   | 400.00 |
| FEB  | 200.00   | 200.00 |
| MAR  | 100.00   | 100.00 |
| APR  | 100.00   | 100.00 |
| MAG  | 300.00   | 100.00 |
| GIU  | 400.00   | 100.00 |
| LUG  | 500.00   | 100.00 |
| AGO  | 500.00   | 100.00 |
| SET  | 500.00   | 100.00 |
| OTT  | 300.00   | 100.00 |
| NOV  | 200.00   | 100.00 |
| DIC  | 100.00   | 100.00 |

## Funzioni stringa

Le funzioni di stringa permettono di eseguire varie operazioni sui caratteri e vengono applicate a stringhe di caratteri.

### ASCII

Consente di convertire una singola stringa di caratteri nel codice ASCII corrispondente, compreso tra 0 e 255.

Sintassi:

ASCII (*character\_expression*)

dove:

*character\_expression*                      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a un carattere ASCII.

Se l'espressione è uguale a più di un carattere, viene restituito il codice ASCII corrispondente al primo carattere nell'espressione.

## BIT\_LENGTH

Restituisce la lunghezza, in bit, di una determinata stringa. Ogni carattere Unicode ha una lunghezza di 2 byte, pari a 16 bit.

Sintassi:

**BIT\_LENGTH** (*character\_expression*)

dove:

|                             |                                                                          |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression</i> | Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

## CHAR

Consente di convertire un valore numerico compreso tra 0 e 255 nel valore di carattere corrispondente al codice ASCII.

Sintassi:

**CHAR** (*n\_expression*)

dove:

|                     |                                                                       |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Qualsiasi espressione il cui valore è un numero compreso tra 0 e 255. |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|

## CHAR\_LENGTH

Restituisce la lunghezza, in numero di caratteri, di una determinata stringa. Gli spazi iniziali e finali non vengono contati nella lunghezza della stringa.

Sintassi:

**CHAR\_LENGTH** (*character\_expression*)

dove:

|                             |                                                                       |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression</i> | Qualsiasi espressione il cui valore è un numero compreso tra 0 e 255. |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|

## CONCAT

Esistono due versioni di questa operazione. La prima permette di concatenare due stringhe di caratteri la seconda utilizza un carattere specifico per concatenare più di due stringhe di caratteri.

Sintassi versione 1:

**CONCAT** (*character\_expression1*, *character\_expression2*)

dove:

|                             |                                                             |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression</i> | Espressioni il cui valore è uguale a stringhe di caratteri. |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|

Sintassi versione 2:

*string\_expression1* || *string\_expression2* || ... *string\_expressionxx*

dove:

*string\_expression*      Espressioni il cui valore è uguale a stringhe di caratteri, separate dall'operatore || (doppie barre verticali) per il concatenamento delle stringhe di caratteri. La prima stringa è concatenata alla seconda per formare una stringa intermedia, che successivamente viene concatenata a quella successiva e così via.

Esempio:

```
Account."Nome account" || '-' || Account."Ubicazione account"
```

I risultati sono i seguenti:

Action Rentals - Sede centrale

## INSERT

Consente di inserire una stringa di caratteri specifica in una determinata posizione all'interno di un'altra stringa, sostituendo un certo numero di caratteri nella stringa di destinazione.

Sintassi:

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

dove:

*character\_expression1*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa in cui viene effettuato l'inserimento.

*character\_expression2*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa da inserire.

*n*      Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di caratteri dall'inizio della prima stringa in cui viene inserita una parte della seconda stringa.

*m*      Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di caratteri nella prima stringa da sostituire con l'intera seconda stringa.

## LEFT

Restituisce un numero specificato di caratteri dalla sinistra di una stringa.

Sintassi:

```
LEFT(character_expression, n)
```

dove:

*character\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

*n*      Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di caratteri dalla sinistra della stringa che vengono restituiti.

## LENGTH

Restituisce la lunghezza, in numero di caratteri, di una determinata stringa. La lunghezza non comprende i caratteri vuoti finali.

Sintassi:

```
LENGTH (character_expression)
```

dove:

|                             |                                                                          |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression</i> | Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

## LOCATE

Restituisce la posizione numerica di una stringa all'interno di un'altra. Se la stringa non viene trovata, la funzione LOCATE restituisce il valore 0. Per specificare una posizione iniziale dalla quale avviare la ricerca, utilizzare la funzione LOCATEN.

Sintassi:

LOCATE(character\_expression1, character\_expression2)

dove:

|                              |                                                                                                                                |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression1</i> | Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Espressione da cercare nell'espressione di caratteri. |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                              |                                                                                                                  |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression2</i> | Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Espressione su cui eseguire la ricerca. |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## LOCATEN

Restituisce la posizione numerica di una stringa all'interno di un'altra. È identica alla funzione LOCATE, ma la ricerca viene avviata a partire dalla posizione specificata da un argomento con numeri interi. Se la stringa non viene trovata, la funzione LOCATEN restituisce un valore pari a 0. La posizione numerica da restituire è determinata considerando il primo carattere nella stringa nella posizione 1, indipendentemente dal valore dell'argomento con numeri interi.

Sintassi:

LOCATEN (character\_expression1, character\_expression2, n)

dove:

|                              |                                                                                                          |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression1</i> | Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa da cercare. |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                              |                                                                                                                          |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression2</i> | Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa su cui eseguire la ricerca. |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|          |                                                                                                                                                     |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>n</i> | Qualsiasi numero intero positivo e diverso da zero che rappresenta la posizione iniziale dalla quale iniziare la ricerca per trovare l'espressione. |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## LOWER

Converte una stringa di caratteri in minuscolo.

Sintassi:

LOWER (character\_expression)

dove:

|                             |                                                                          |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression</i> | Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

## OCTET\_LENGTH

Restituisce i bit, con unità in base 8 (numero di byte), di una determinata stringa.

Sintassi:

OCTET\_LENGTH (character\_expression)

dove:

*character\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

## POSITION

Restituisce la posizione numerica di una stringa all'interno di un'altra. Se la stringa non viene trovata, la funzione restituisce un valore pari a 0.

Sintassi:

POSITION(character\_expression1 IN character\_expression2)

dove:

*character\_expression1*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa da cercare.

*character\_expression2*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa in cui eseguire la ricerca.

## REPEAT

Consente di ripetere un'espressione specifica più volte (specificare un numero intero positivo).

Sintassi:

REPEAT(character\_expression, n)

## REPLACE

Sostituisce caratteri specifici di una stringa con altri caratteri.

Sintassi:

REPLACE(character\_expression, change\_expression, replace\_with\_expression)

dove:

*character\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. In questa stringa i caratteri verranno sostituiti.

*change\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Specifica i caratteri nella prima stringa che verranno sostituiti.

*replace\_with\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Specifica i caratteri che sostituiranno quelli precedenti nella prima stringa.

## RIGHT

Restituisce un numero specificato di caratteri dalla destra di una stringa.

Sintassi:

**RIGHT**(character\_expression, n)

dove:

*character\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

*n*                              Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di caratteri dalla destra della prima stringa che vengono restituiti.

## SPACE

Inserisce spazi vuoti.

Sintassi:

**SPACE** (integer)

dove:

*integer*                      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

## SUBSTRING

Crea una nuova stringa a partire da un numero fisso di caratteri nella stringa originale.

Sintassi:

**SUBSTRING** (character\_expression FROM starting\_position)

dove:

*character\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

*starting\_position*              Un numero intero positivo che indica la posizione iniziale all'interno della prima stringa di caratteri.

Esempio:

**SUBSTRING** ('ABCDEF' FROM 3)

I risultati sono i seguenti:

CDEF

## TRIM

Elimina i caratteri iniziali e/o finali specificati da una stringa di caratteri.

Sintassi:

**TRIM** (type 'character' FROM character\_expression)

dove:

*type*                      **LEADING**      Elimina i caratteri iniziali specificati da una stringa di caratteri.

**TRAILING**      Elimina i caratteri finali specificati da una stringa di caratteri.

**BOTH**              Elimina i caratteri specifica, sia iniziali che finali, da una stringa di caratteri.

*character* Qualsiasi carattere singolo. Se la parte del carattere della specifica e le virgolette singole sono omesse, un carattere di spazio viene utilizzato per impostazione predefinita.

*character\_expression* Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

**NOTA:** è valida anche la sintassi `TRIM (character_expression)` Comporta la rimozione di tutti gli spazi iniziali e finali.

## UPPER

Converte una stringa di caratteri in maiuscolo.

Sintassi:

`UPPER (character_expression)`

dove:

*character\_expression* Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

## Funzioni matematiche

Le funzioni matematiche eseguono operazioni matematiche.

### Abs

Calcola il valore assoluto di un'espressione numerica.

Sintassi:

`ABS (n_expression)`

dove:

*n\_expression* Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Acos

Calcola l'arcocoseno di un'espressione numerica.

Sintassi:

`ACOS (n_expression)`

dove:

*n\_expression* Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Asin

Calcola l'arcoseno di un'espressione numerica.

Sintassi:

`ASIN (n_expression)`

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### **Atan**

Calcola l'arco tangente di un'espressione numerica.

Sintassi:

ATAN (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### **Atan2**

Calcola l'arco tangente di y/x, dove y è la prima espressione numerica e x è la seconda espressione numerica.

Sintassi:

ATAN2 (*n\_expression1*, *n\_expression2*)

dove:

*n\_expression (1 e 2)*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### **Ceiling**

Arrotonda un'espressione numerica non intera al numero intero successivo più alto. Se il valore dell'espressione numerica è uguale a un numero intero, la funzione Ceiling restituisce quel numero intero.

Sintassi:

CEILING (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### **Cos**

Calcola il coseno di un'espressione numerica.

Sintassi:

COS (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### **Cot**

Calcola la cotangente di un'espressione numerica.

Sintassi:

COT (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.



---

## Degrees

Converte un'espressione da radianti in gradi.

Sintassi:

DEGREES (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Exp

Calcola il valore e elevato alla potenza specificata.

Sintassi:

EXP (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Floor

Arrotonda un'espressione numerica non intera al numero intero successivo più basso. Se il valore dell'espressione numerica è uguale a un numero intero, la funzione FLOOR restituisce quel numero intero.

Sintassi:

FLOOR (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Log

Calcola il logaritmo naturale di un'espressione.

Sintassi:

LOG (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Log10

Calcola il logaritmo base 10 di un'espressione.

Sintassi:

LOG10 (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Mod

Divide la prima espressione numerica per la seconda e restituisce la porzione rimanente del quoziente.

Sintassi:

MOD (n\_expression1, n\_expression2)

dove:

*n\_expression (1 e 2)*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Pi

Restituisce il valore costante di pi (la circonferenza di un cerchio divisa per il diametro di un cerchio).

Sintassi:

PI()

## Power

Prende la prima espressione numerica e la eleva alla potenza specificata nella seconda espressione numerica.

Sintassi:

POWER(n\_expression1, n\_expression2)

dove:

*n\_expression (1 e 2)*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Radians

Converte un'espressione da gradi in radianti.

Sintassi:

RADIANS (n\_expression)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Rand

Restituisce un numero pseudo-casuale tra 0 e 1.

Sintassi:

RAND()

## RandFromSeed

Restituisce un numero pseudo-casuale in base a un valore di inizializzazione. Per un dato valore di inizializzazione, viene generato lo stesso insieme di numeri casuali.

Sintassi:

RAND (n\_expression)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Round

Arrotonda un'espressione numerica non intera a n cifre di precisione.

Sintassi:

`ROUND (n_expression, n)`

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

*n*                            Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di cifre di precisione (cioè, il numero di posizioni decimali) a cui arrotondarlo.

Esempio:

`ROUND (12.358,2)`

Restituisce:

12.36

### Sign

Restituisce un valore di 1 se il valore dell'argomento dell'espressione numerica è uguale a un numero positivo, un valore di -1 se il valore dell'argomento dell'espressione numerica è uguale a un numero negativo e 0 se il valore dell'argomento dell'espressione numerica è uguale a zero.

Sintassi:

`SIGN (n_expression)`

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Sin

Calcola il seno di un'espressione numerica.

Sintassi:

`SIN (n_expression)`

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Sqrt

Calcola la radice quadrata dell'argomento dell'espressione numerica. Il valore dell'espressione numerica deve essere uguale a un numero non negativo.

Sintassi:

`SQRT (n_expression)`

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è un numero non negativo.

### Tan

Calcola la tangente di un'espressione numerica.

Sintassi:

TAN (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Truncate

Tronca un numero decimale in modo da restituire un numero specificato di posizioni decimali.

Sintassi:

TRUNCATE (*n\_expression*, *n*)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

*n*                            Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di posizione decimali restituite.

Esempio:

TRUNCATE (12.358,2)

Restituisce:

12.35

## Funzioni data/ora di calendario

Le funzioni data/ora di calendario modificano i dati in tipi di dati per data, ora e datazione. (Il tipo di dati datazione è una combinazione di data e ora).

### Current\_Date

Restituisce la data corrente. La data è determinata dal computer. Il valore non contiene un componente di ora.

Sintassi:

CURRENT\_DATE

### Current\_Time

Restituisce l'ora corrente. L'ora è determinata dal computer. Il valore non contiene un componente data.

**Nota:** questa funzione ottiene l'ora corrente al momento dell'esecuzione del report. L'uso di questa funzione con un'area argomenti Analytics impedisce l'inserimento del report nella cache, con conseguente deterioramento delle prestazioni.

Sintassi:

CURRENT\_TIME (*n*)

dove:

*n*                            Qualsiasi numero intero che rappresenta il numero di cifre di precisione con cui visualizzare il secondo frazionale. L'argomento è facoltativo; quando non è specificato alcun argomento, la funzione restituisce la precisione predefinita.

### Current\_TimeStamp

Restituisce la data/datazione corrente. L'indicatore di data/ora è determinato dal computer.

**Nota:** questa funzione ottiene l'ora corrente al momento dell'esecuzione del report. L'uso di questa funzione con un'area argomenti Analytics impedisce l'inserimento del report nella cache, con conseguente deterioramento delle prestazioni.

Sintassi:

CURRENT\_TIMESTAMP (n)

dove:

*n*            Qualsiasi numero intero che rappresenta il numero di cifre di precisione con cui visualizzare il secondo frazionale. L'argomento è facoltativo; quando non è specificato alcun argomento, la funzione restituisce la precisione predefinita.

### Day\_Of\_Quarter

Restituisce un numero (tra 1 e 92) corrispondente al giorno del trimestre per la data specificata.

Sintassi:

DAY\_OF\_QUARTER (espressione\_data)

dove:

*date\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

### DayName

Restituisce il nome del giorno della settimana (in inglese) per una data specificata.

Sintassi:

DAYNAME (date\_expression)

dove:

*date\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

### DayOfMonth

Restituisce il numero corrispondente al giorno del mese per una data specificata.

Sintassi:

DAYOFMONTH (date\_expression)

dove:

*date\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

### DayOfWeek

Restituisce un numero tra 1 e 7 corrispondente al giorno della settimana per una data specificata. Il numero 1 corrisponde a domenica, il numero 7 corrisponde a sabato.

Sintassi:

DAYOFWEEK (date\_expression)

dove:

*date\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

### **DayOfYear**

Restituisce il numero (tra 1 e 366) corrispondente al giorno dell'anno per una data specificata.

Sintassi:

DAYOFYEAR (*date\_expression*)

dove:

*date\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

### **Hour**

Restituisce un numero (tra 0 e 23) corrispondente all'ora per un'ora specificata. Ad esempio, 0 corrisponde alle 12,00 e 23 corrisponde alle 23,00.

Sintassi:

HOUR (*time\_expression*)

dove:

*time\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è un'ora.

### **Minute**

Restituisce un numero (tra 0 e 59) corrispondente al minuto per un'ora specificata.

Sintassi:

MINUTE (*time\_expression*)

dove:

*time\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è un'ora.

### **Mese**

Restituisce il numero (tra 1 e 12) corrispondente al mese per una data specificata.

Sintassi:

MONTH (*date\_expression*)

dove:

*date\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

### **Month\_Of\_Quarter**

Restituisce il numero (tra 1 e 3) corrispondente al mese nel trimestre per la data specificata.

Sintassi:

MONTH\_OF\_QUARTER (*espressione\_data*)

dove:

*date\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

## MonthName

Restituisce il nome del mese (in inglese) per una data specificata.

Sintassi:

MONTHNAME (date\_expression)

dove:

*date\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

## Now

Restituisce la datazione corrente. La funzione NOW equivale alla funzione CURRENT\_TIMESTAMP.

**Nota:** questa funzione ottiene l'ora corrente al momento dell'esecuzione del report. L'uso di questa funzione con un'area argomenti Analytics impedisce l'inserimento del report nella cache, con conseguente deterioramento delle prestazioni.

Sintassi:

NOW ()

## Quarter\_Of\_Year

Restituisce il numero (tra 1 e 4) corrispondente al trimestre dell'anno per una data specificata.

Sintassi:

QUARTER\_OF\_YEAR (espressione\_data)

dove:

*date\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

## Second

Restituisce il numero (tra 0 e 59) corrispondente ai secondi per un'ora specificata.

Sintassi:

SECOND (time\_expression)

dove:

*time\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è un'ora.

## TimestampAdd

La funzione TimestampAdd aggiunge un numero di intervalli specificato a una datazione specificata. Viene restituita una singola datazione.

Sintassi:

TimestampAdd (intervallo, espressione\_intero, espressione\_data/ora)

dove:

|                             |                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>interval</i>             | L'intervallo specificato. I valori validi sono:<br><br>SQL_TSI_SECOND<br><br>SQL_TSI_MINUTE<br><br>SQL_TSI_HOUR<br><br>SQL_TSI_DAY<br><br>SQL_TSI_WEEK<br><br>SQL_TSI_MONTH<br><br>SQL_TSI_QUARTER<br><br>SQL_TSI_YEAR |
| <i>integer_expression</i>   | Qualsiasi espressione il cui valore è un numero intero.<br>Questo è il numero di intervalli da aggiungere.                                                                                                             |
| <i>timestamp_expression</i> | La datazione utilizzata come base nel calcolo.                                                                                                                                                                         |

Un'espressione di numero intero o di datazione nulla passata a questa funzione produrrà un valore di restituzione nullo.

Nello scenario più semplice, questa funzione aggiunge semplicemente il valore di numero intero specificato (*integer\_expression*) al componente della datazione appropriato, in base all'intervallo. L'aggiunta di una settimana corrisponde all'aggiunta di sette giorni, l'aggiunta di un trimestre corrisponde all'aggiunta di tre mesi. Un valore di numero intero negativo produce una sottrazione (arretrando nel tempo).

Un'eccedenza del componente specificato (ad esempio più di 60 secondi, di 24 ore, di dodici mesi e così via) necessita dell'aggiunta di una quantità appropriata al componente successivo. Ad esempio, quando si effettua un'aggiunta al componente del giorno di una datazione, questa funzione prende in considerazione l'eccedenza e il numero di giorni in un particolare mese (inclusi gli anni bisestili in cui febbraio è composto di 29 giorni).

Quando si effettua un'aggiunta al componente del mese di una datazione, questa funzione verifica che la datazione risultante disponga di un numero di giorni sufficiente per il componente del giorno. Ad esempio, l'aggiunta di 1 mese a 2000-05-31 non produce 2000-06-31 perché giugno non è composto di 31 giorni. Questa funzione riduce il componente del giorno all'ultimo giorno del mese, 2000-06-30 in questo esempio.

Un problema simile si verifica quando si effettua un'aggiunta al componente dell'anno di una datazione con un componente del mese di febbraio e componente del giorno di 29 (cioè, l'ultimo giorno di febbraio in un anno bisestile). Se la datazione risultante non rientra in un anno bisestile, la funzione riduce il componente del giorno a 28.

Di seguito vengono riportati esempi della funzione TimestampAdd.

Il seguente esempio di codice richiede la data e l'ora risultanti quando vengono aggiunti 3 giorni a 2000-02-27 14:30:00. Poiché Febbraio 2000 è un anno bisestile, viene restituito un solo indicatore orario 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

Il seguente esempio di codice richiede la datazione risultante quando 7 mesi vengono aggiunti a 1999-07-31 0:0:0. Questo restituisce una datazione singola di 2000-02-29 00:00:00. Notare la riduzione del componente del giorno a 29 perché il mese di febbraio è composto da un numero di giorni inferiore.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```



Il seguente esempio di codice richiede la datazione risultante quando 25 minuti vengono aggiunti a 2000-07-31 23:35:00. Questo restituisce una datazione singola di 2000-08-01 00:00:00. Notare la propagazione dell'eccedenza al componente del mese.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

### TimeStampDiff

La funzione TimestampDiff restituisce il numero totale di intervalli specificati tra due datazioni.

Sintassi:

```
TimestampDiff (intervallo, espressione_data/ora1, espressione_data/ora2)
```

dove:

|                              |                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>interval</i>              | L'intervallo specificato. I valori validi sono:<br>SQL_TSI_SECOND<br>SQL_TSI_MINUTE<br>SQL_TSI_HOUR<br>SQL_TSI_DAY<br>SQL_TSI_WEEK<br>SQL_TSI_MONTH<br>SQL_TSI_QUARTER<br>SQL_TSI_YEAR |
| <i>timestamp_expression1</i> | La datazione da sottrarre alla seconda datazione.                                                                                                                                      |
| <i>timestamp_expression2</i> | La seconda datazione. timestamp_expression1 viene sottratta da questa datazione in modo da determinare la differenza.                                                                  |

Un parametro di espressione di datazione nullo passato a questa funzione produrrà un valore di restituzione nullo.

Questa funzione determina prima il componente della datazione che corrisponde al parametro di intervallo specificato. Ad esempio, SQL\_TSI\_DAY corrisponde al componente del giorno e SQL\_TSI\_MONTH corrisponde al componente del mese.

La funzione quindi utilizza i componenti di ordine superiore di entrambe le datazioni per calcolare il numero totale di intervalli per ciascuna datazione. Ad esempio, se l'intervallo specificato corrisponde al componente del mese, la funzione calcola il numero totale di mesi per ciascuna datazione mediante l'aggiunta del componente del mese e dodici volte il componente dell'anno.

Infine, la funzione sottrae il numero totale di intervalli della prima datazione dal numero totale di intervalli della seconda datazione.

Quando si calcola la differenza in giorni, la funzione tronca i valori dell'ora da entrambe le espressioni data/ora, quindi sottrae i valori della data.

Quando si calcola la differenza in settimane, la funzione calcola la differenza in giorni e divide per sette prima di arrotondare.

Quando si calcola la differenza in trimestri, la funzione calcola la differenza in mesi e divide per tre prima di arrotondare.

Quando si calcola la differenza in anni, la funzione calcola la differenza in mesi e divide per dodici prima di arrotondare.

### Esempio della funzione TimestampDiff e risultati

Il seguente esempio di codice richiede una differenza in giorni tra le datazioni 1998-07-31 23:35:00 e 2000-04-01 14:24:00. Restituisce un valore di 610. Notare che l'anno bisestile nel 2000 produce un giorno aggiuntivo.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

### Week\_Of\_Quarter

Restituisce un numero (tra 1 e 13) corrispondente alla settimana del trimestre per la data specificata.

Sintassi:

```
WEEK_OF_QUARTER (espressione_data)
```

dove:

*date\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

### Week\_Of\_Year

Restituisce un numero (tra 1 e 53) corrispondente alla settimana dell'anno per la data specificata.

Sintassi:

```
WEEK_OF_YEAR (espressione_data)
```

dove:

*date\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

### Anno

Restituisce l'anno per la data specificata.

Sintassi:

```
YEAR (date_expression)
```

dove:

*date\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

Esempio:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

## Funzioni di conversione

Le funzioni di conversione convertono un valore da un modulo all'altro.

### Cast

Modifica il tipo di dati di uno dei valori o di un valore nullo in un altro tipo di dati. Questa modifica è necessaria prima dell'utilizzo di valori di un tipo di dati in una funzione o in una operazione che prevede un altro tipo di dati.

Sintassi:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

I tipi di dati supportati in cui è possibile modificare il valore sono i seguenti:

CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING

In base al tipo di dati di origine, alcuni tipi di destinazione non sono supportati. Ad esempio, se il tipo di dati di origine è una stringa BIT, il tipo di dati di destinazione deve essere una stringa di caratteri o un'altra stringa BIT.

Esempio:

La seguente espressione modifica (CASTs) i fatturati annuali prima in un numero intero (INTEGER) per rimuovere le posizioni decimali, quindi in un carattere (CHARACTER) in modo da poterlo concatenare con un carattere letterale (il testo 'K'):

```
CAST ( CAST ( Account."Fatturato account"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

Se si usa la funzione CAST, è possibile che venga restituito uno spazio aggiuntivo alla fine del valore, ad esempio CAST(YEAR("Date Created".Date) as char) || '\*' restituisce "2012 \*"

Per evitare questo problema, specificare la lunghezza del valore di restituzione, ad esempio:

```
CAST(YEAR("Date Created".Date) as char(4))
```

### **IfNull**

Verifica se il valore di un'espressione è nullo e, in tal caso, assegna il valore specificato all'espressione.

Sintassi:

```
IFNULL (expression, value)
```

### **ValueOf( )**

Utilizzare la funzione VALUEOF in un generatore di espressioni o in un filtro per fare riferimento al valore di una variabile di sessione. Per ulteriori informazioni, vedere [Variabili di sessione in Analytics \(a pagina 1131\)](#).

Le variabili di sessione devono essere utilizzate come argomenti della funzione VALUEOF. Fare riferimento alle variabili di sessione per nome.

Esempio:

Per utilizzare il valore di una variabile di sessione denominata NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ...  
ELSE ... END
```

è necessario fare riferimento a una variabile di sessione mediante il nome completo.

## **Funzioni di sistema**

Le funzioni di sistema restituiscono valori relativi alla sessione.

### **User**

Restituisce le informazioni dell'utente Oracle CRM On Demand corrente.

Se l'utente è stato creato nella Release 18 o precedente di Oracle CRM On Demand, le informazioni dell'utente corrispondono all'ID utente, univoco per ciascun utente.

Se l'utente è stato creato nella Release 19 o precedente di Oracle CRM On Demand, le informazioni dell'utente corrispondono all'ID record utente. Per acquisire l'ID utente, utilizzare la funzione VALUEOF e la variabile di sessione REPLUSER come indicato di seguito:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Sintassi:

USER ( )

## Operatori

Gli operatori vengono utilizzati per combinare gli elementi di un'espressione in modo da eseguire determinati tipi di confronti in essa.

| Operatore | Funzione in un'espressione                                                                                 |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| +         | Segno più per l'addizione.                                                                                 |
| -         | Segno meno per la sottrazione                                                                              |
| *         | Segno di moltiplicazione per la moltiplicazione                                                            |
| /         | Segno di divisione per la divisione                                                                        |
|           | Concatenazione della stringa di caratteri                                                                  |
| (         | Parentesi aperta per il raggruppamento di operazioni                                                       |
| )         | Parentesi chiusa per il raggruppamento di operazioni                                                       |
| >         | Segno maggiore di, che indica valori maggiori rispetto al confronto                                        |
| <         | Segno minore di, che indica valori minori rispetto al confronto                                            |
| =         | Segno uguale, che indica lo stesso valore                                                                  |
| <=        | Minore di o uguale a, che indica valori minori o uguali rispetto al confronto                              |
| >=        | Maggiore di o uguale a, che indica valori maggiori o uguali rispetto al confronto                          |
| <>        | Non uguale a, che indica valori maggiori o minori, ma non uguali                                           |
| AND       | AND di connessione, che indica l'intersezione con una o più condizioni per formare una condizione composta |
| OR        | OR di connessione, che indica l'unione con una o più condizioni per formare una condizione composta        |
| NOT       | NOT di connessione, che indica una condizione non soddisfatta                                              |
| ,         | Virgola, utilizzata per separare elementi in un elenco                                                     |

## Istruzioni Case

Le istruzioni Case sono blocchi di costruzione per la creazione di espressioni condizionali che possono produrre diversi risultati per diversi valori di colonna.

## Case (Switch)

Questo modulo dell'istruzione Case viene anche denominato modulo CASE (Lookup). Viene esaminato il valore di expression1, quindi le espressioni WHEN. Se expression1 corrisponde a qualsiasi espressione WHEN, assegna il valore nell'espressione THEN corrispondente.

Se expression1 corrisponde a un'espressione in più di una clausola WHEN, viene assegnata solo l'espressione che segue la prima corrispondenza.

Se nessuna delle espressioni WHEN corrisponde, assegna il valore specificato nell'espressione ELSE. Se non è specificata alcuna espressione ELSE, assegna il valore NULL.

Fare riferimento anche all'istruzione Case (If).

Sintassi:

CASE expression1

Espressione WHEN espressione THEN

{espressione WHEN... espressione THEN...}

ELSE expression

END

dove:

CASE

Inizia l'istruzione CASE. Deve essere seguito da un'espressione e una o più istruzioni THEN, un'istruzione ELSE facoltativa e la parola chiave END.

WHEN

Specifica la condizione da soddisfare.

THEN

Specifica il valore da assegnare se l'espressione WHEN corrispondente è soddisfatta.

ELSE

Specifica il valore che deve essere assegnato se non viene soddisfatta alcuna espressione WHEN. Se omissso, si presuppone ELSE NULL.

END

Termina l'istruzione CASE.

### Esempio

CASE Score-par

WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'

WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'

WHEN -3 THEN 'Three under par'

WHEN -2 THEN 'Two under par'

WHEN -1 THEN 'Birdie'

WHEN 0 THEN 'Par'

WHEN 1 THEN 'Bogey'

WHEN 2 THEN 'Double Bogey'

```
ELSE 'Triple Bogey or worse'
```

```
END
```

Nell'esempio precedente, le istruzioni WHEN devono riflettere un'uguaglianza esatta; una condizione WHEN di

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

non è valida perché gli operatori di confronto non sono consentiti.

### Case (If)

Questo modulo dell'istruzione Case valuta ogni condizione WHEN e, se soddisfatta, assegna il valore nell'espressione THEN corrispondente.

Se nessuna delle condizioni WHEN è soddisfatta, assegna il valore predefinito specificato nell'espressione ELSE. Se non è specificata alcuna espressione ELSE, assegna il valore NULL.

Fare riferimento anche all'istruzione Case (Switch).

Sintassi:

```
CASE
```

```
WHEN request_condition1 THEN expression1
```

```
{WHEN request_condition2 THEN expression2}
```

```
{WHEN request_condition... espressione THEN...}
```

```
ELSE expression
```

```
END
```

dove:

```
CASE
```

Inizia l'istruzione CASE. Deve essere seguito da una o più istruzioni WHEN e THEN, un'istruzione ELSE facoltativa e la parola chiave END.

```
WHEN
```

Specifica la condizione da soddisfare.

```
THEN
```

Il valore da assegnare se l'espressione WHEN corrispondente è soddisfatta.

```
ELSE
```

Specifica il valore da assegnare se nessuna condizione WHEN è soddisfatta. Se omissa, si presuppone ELSE NULL.

```
END
```

Termina l'istruzione CASE.

### Esempio

```
CASE
```

```
WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'
```

```
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
```

```
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
```

```
WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'
```

```
ELSE 'Triple Bogey or worse'
```

```
END
```

A differenza del modulo Switch dell'istruzione CASE, le istruzioni WHEN nel modulo If consentono operatori di confronto; una condizione WHEN

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

è valida.

## Variabili di sessione in Analytics

Le variabili di sessione contengono i valori predefiniti per un utente e vengono inizializzate quando un utente si collega a Oracle CRM On Demand. Una volta inizializzate, le variabili di sessione non vengono modificate per tutta la durata della sessione. Si tratta di valori privati di un utente e ogni istanza di una variabile di sessione può essere inizializzata con un valore diverso per utenti differenti. È possibile farvi riferimento nelle aree seguenti: viste Titolo, viste Descrizione, filtri di colonna, formule di colonna, Prompt dashboard e così via.

L'uso più diffuso di una variabile di sessione consiste nel farvi riferimento in una condizione di filtro di colonna di un report in cui si desidera limitare i risultati in modo dinamico. Il limite viene impostato sul valore di una variabile di sessione, ad esempio l'anno e il mese fiscali correnti.

Per fare riferimento a una variabile di sessione si usa la sintassi NQ\_SESSION.{nome variabile}. Per usarla in una formula di colonna, occorre farvi riferimento usando la sintassi VALUEOF(NQ\_SESSION.Nome variabile).

| Variabile di sessione | Descrizione                                                                                                  |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CURRENT_DT            | Data e ora correnti.                                                                                         |
| COMPANY_LANG          | Lingua predefinita dell'azienda.                                                                             |
| COMPANY_TIMEZONE      | Fuso orario predefinito dell'azienda.                                                                        |
| COMPANY_TMPLT_COUNTRY | Paese predefinito dell'azienda.                                                                              |
| CONTEXT_ID            | ID del registro personalizzato o dell'utente attualmente selezionato nel Selettore Registro.                 |
| CURRENT_MONTH         | Mese fiscale corrente della sessione per l'utente. I valori sono compresi nell'intervallo da 1 a 12.         |
| CURRENT_QTR           | Trimestre fiscale corrente della sessione per l'utente. I valori sono compresi nell'intervallo da 1 a 4.     |
| CURRENT_YEAR          | Anno fiscale corrente della sessione per l'utente. È un valore a quattro cifre, ad esempio 2011.             |
| DISPLAYNAME           | Nome dell'utente corrente.                                                                                   |
| INC_SUBITEM           | Valore attualmente selezionato della casella di controllo Includi elementi secondari nel Selettore Registro. |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LAST_QTR                       | Trimestre precedente.                                                                                                                                                                                                                   |
| LAST_QTR_YEAR                  | Anno del trimestre precedente.                                                                                                                                                                                                          |
| LAST_YEAR                      | Anno precedente.                                                                                                                                                                                                                        |
| NEXT_QTR                       | Trimestre successivo.                                                                                                                                                                                                                   |
| NEXT_QTR_YEAR                  | Anno del trimestre successivo                                                                                                                                                                                                           |
| NEXT_YEAR                      | Anno successivo.                                                                                                                                                                                                                        |
| PREFERRED_CURRENCY             | Indica la selezione della valuta in un prompt valuta Analytics.                                                                                                                                                                         |
| QAGO                           | Data di un trimestre precedente (data completa con il codice di definizione del calendario fiscale come prefisso)                                                                                                                       |
| QTR_BEFORE_LAST                | Due trimestri precedenti.                                                                                                                                                                                                               |
| QTR_BEFORE_LAST_YEAR           | Anno dei due trimestri precedenti.                                                                                                                                                                                                      |
| REPLUSER                       | ID di login dell'utente corrente.                                                                                                                                                                                                       |
| SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET | L'offset, in minuti, tra l'indicatore orario del server e l'indicatore orario predefinito dell'azienda. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login. La variabile non viene aggiornata durante la sessione. |
| USER_ALIAS                     | Alias dell'utente corrente.                                                                                                                                                                                                             |
| USER_BUSINESS_UNIT             | Unità aziendale dell'utente corrente.                                                                                                                                                                                                   |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1     | Unità aziendale di livello 1 nella gerarchia di unità aziendali dell'utente                                                                                                                                                             |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2     | Unità aziendale di livello 2 nella gerarchia di unità aziendali dell'utente                                                                                                                                                             |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3     | Unità aziendale di livello 3 nella gerarchia di unità aziendali dell'utente                                                                                                                                                             |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4     | Unità aziendale di livello 4 nella gerarchia di unità aziendali dell'utente                                                                                                                                                             |
| USER_COMPANY_CURCY             | Valuta predefinita dell'azienda.                                                                                                                                                                                                        |



|                              |                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET | L'offset, in minuti, tra l'indicatore orario dell'utente e l'indicatore orario predefinito dell'azienda. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login. La variabile non viene aggiornata durante la sessione. |
| USER_COUNTRY                 | Paese dell'utente corrente.                                                                                                                                                                                                              |
| USER_DEFAULT_CURCY           | Valuta predefinita dell'utente.                                                                                                                                                                                                          |
| USER_DEPARTMENT              | Reparto dell'utente corrente.                                                                                                                                                                                                            |
| USER_DIVISION                | Divisione dell'utente corrente.                                                                                                                                                                                                          |
| USER_FISCAL_CALENDAR         | Primo mese dell'anno fiscale dell'utente corrente.                                                                                                                                                                                       |
| USER_ID                      | ID sistema univoco dell'utente corrente.                                                                                                                                                                                                 |
| USER_LANG                    | Lingua predefinita dell'utente.                                                                                                                                                                                                          |
| USER_LAST_REFRESH_DT         | L'indicatore orario, espresso nel fuso orario dell'utente, dell'inizio dell'aggiornamento più recente dei dati cronologici.                                                                                                              |
| USER_MANAGER_ALIAS           | Alias responsabile dell'utente corrente.                                                                                                                                                                                                 |
| USER_REFRESH_COMPLETE_DT     | L'indicatore orario, espresso nel fuso orario dell'utente, della fine dell'aggiornamento più recente dei dati cronologici.                                                                                                               |
| USER_REGION                  | Regione dell'utente corrente.                                                                                                                                                                                                            |
| USER_REPORTS_TO              | Responsabile dell'utente corrente.                                                                                                                                                                                                       |
| USER_ROLE                    | Ruolo dell'utente corrente.                                                                                                                                                                                                              |
| USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET  | L'offset, in minuti, tra l'indicatore orario dell'utente e l'indicatore orario del server. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login. non viene aggiornato nel corso della sessione.                       |
| USER_SUBREGION               | Regione secondaria dell'utente corrente.                                                                                                                                                                                                 |
| USER_TIMESTAMP               | L'indicatore orario dell'utente in base all'impostazione del fuso orario definita nel profilo utente. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login. La variabile non viene aggiornata durante la sessione.    |

|                  |                                                                                                                                                                                             |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| USER_TIMEZONE    | La descrizione del fuso orario definito nel profilo utente. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login. La variabile non viene aggiornata durante la sessione. |
| YAGO             | Data di un anno precedente (data completa con il codice di definizione del calendario fiscale come prefisso).                                                                               |
| YEAR_MINUS_THREE | Tre anni prima.                                                                                                                                                                             |
| YEAR_MINUS_TWO   | Due anni prima.                                                                                                                                                                             |
| YEAR_PLUS_TWO    | Due anni a partire dalla data corrente.                                                                                                                                                     |

## Informazioni sulle prestazioni di report

Le prestazioni di report rivestono un'importanza particolare per le aziende con grandi volumi di dati e numerosi utenti. L'importanza delle prestazioni aumenta con l'evolvere delle esigenze di report. Capire il modo in cui Oracle CRM On Demand compensa ed elabora i dati in modo efficiente con l'inserimento in cache e la gestione in momenti diversi contribuisce a creare report in grado di garantire prestazioni ottimali.

Questo argomento descrive il meccanismo built-in di inserimento dati nella cache, che garantisce tempi di risposta più rapidi e prestazioni ottimali nel corso degli aggiornamenti notturni e quando si usano le aree argomenti Report invece delle aree argomenti Analytics. Per ulteriori informazioni sulle prestazioni di report, vedere [Ottimizzazione delle prestazioni \(a pagina 1135\)](#).

### Informazioni sull'inserimento dati in cache

Quando si eseguono report e query che utilizzano le aree argomenti Analytics, i risultati delle query vengono inseriti nella cache. Questa funzione consente a Oracle CRM On Demand di soddisfare più velocemente le richieste delle query successive, in quanto i dati richiesti verranno acquisiti dalla cache e non dal database. In questo modo i tempi di risposta alle query risultano più brevi. Oltre a tempi di risposta ridotti, la funzione consente di conservare le risorse della rete ed elimina la necessità di elaborazione del database. Per usufruire al meglio della funzione di inserimento delle query nella cache non è necessario che le query siano identiche. Anche un sottoinsieme di una query eseguita in precedenza con una condizione di filtro oppure la stessa query con un numero di colonne inferiore può utilizzare la cache generata da una query precedente. La visibilità dei dati è totalmente garantita con l'inserimento delle query nella cache. Poiché il database viene aggiornato durante l'aggiornamento incrementale, il contenuto della cache delle query viene rimosso e ricostituito quando vengono eseguite più query in sequenza.

La funzione di inserimento delle query nella cache è supportata solo per i report e le query che utilizzano le aree argomenti Analytics. I report e le query in tempo reale non sono abilitati con la cache delle query. Le query e i report cronologici e in tempo reale utilizzano tuttavia una cache del Web server. La cache del Web server è diversa dalla cache delle query supportata da Oracle CRM On Demand. La cache del Web server per le query in tempo reale e cronologiche esiste per almeno 10 minuti dopo la creazione o l'uso, ma viene rimossa dopo 60 minuti. A seconda del numero di richieste in esecuzione, alcune query potrebbero essere rimosse prima dello scadere dei 60 minuti.

### Report Analytics (cronologici) vs. report Reporting (in tempo reale)

Le esecuzioni di query che usano le aree argomenti Analytics (cronologiche) sono in genere più veloci di quelle che usano le aree argomenti Reporting (in tempo reale). Le aree argomenti Analytics utilizzano un data warehouse specializzato progettato e ottimizzato in modo esclusivo per le funzioni di analisi e report. Le aree argomenti in tempo reale utilizzano il database, che è ottimizzato per il supporto delle attività transazionali, in cui

un volume ridotto di dati viene letto, scritto e aggiornato molto velocemente. Pertanto, quando si usano le aree argomenti in tempo reale, le query richiedono risorse di database che devono soddisfare anche le esigenze di aggiornamento delle transazioni di Oracle CRM On Demand, con conseguenti effetti negativi sulle prestazioni di Oracle CRM On Demand e delle stesse query in tempo reale. Data la necessità di supportare il report dei dati più aggiornati, le aree argomenti in tempo reale non sono abilitate per la funzione di inserimento delle query nella cache, che riduce i problemi delle prestazioni delle query anche in caso di query identiche.

Usare le aree argomenti in tempo reale solo quando la raccolta di dati aggiornati al minuto è importante oppure quando le aree argomenti cronologiche non soddisfano le esigenze di report dell'azienda.

### **Prestazioni di report durante l'aggiornamento notturno**

Il processo di aggiornamento notturno può avere un effetto negativo sulle prestazioni delle query di report in tempo reale, in quanto i dati recuperati per soddisfare la richiesta vengono letti anche dal processo di aggiornamento per popolare il data warehouse utilizzato dalle aree argomenti cronologiche. Al contrario, il processo di aggiornamento notturno non ha effetto sulle prestazioni delle query di report cronologiche, poiché all'inizio del processo viene acquisito uno snapshot del data warehouse e gli utenti vengono reindirizzati a questa copia replicata. Al termine dell'aggiornamento notturno, gli utenti vengono reindirizzati in modo automatico al data warehouse aggiornato. Questa funzione è completamente trasparente per gli utenti.

## **Ottimizzazione delle prestazioni**

Ogni volta che si accede a un report o a un'analisi, i dati vengono recuperati dal database, elaborati dal server di report e visualizzati sulla pagina. Più complessa è l'analisi, più tempo è possibile sia richiesto per interrogare il database, recuperare e presentare i dati. Questo argomento contiene linee guida per la creazione di report visualizzabili nel modo più rapido possibile.

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Rivedere i report precostruiti disponibili in Oracle CRM On Demand. Questi report potrebbero adattarsi a gran parte delle esigenze.
- Seguire corsi di formazione.
- Raccogliere i requisiti di report e farli approvare dagli azionisti.
- Verificare le impostazioni del browser per assicurarsi che il client del browser sia configurato in modo da ottenere le migliori prestazioni.
- Capire le prestazioni di report. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sulle prestazioni dei report (vedere [Informazioni sulle prestazioni di report](#) a pagina 1134).

### **Informazioni sulle aree argomenti**

È possibile utilizzare i due tipi di area argomenti a seconda delle proprie esigenze aziendali e di report.

Le aree argomenti Analytics andrebbero utilizzate regolarmente per la creazione di report. Queste aree argomenti vengono create utilizzando un warehouse costruito in modo speciale e regolato per ottenere le migliori prestazioni per le interrogazioni. Il data warehouse utilizzato per le aree argomenti Analytics viene aggiornato giornalmente e i report creati utilizzando queste aree argomenti sono più rapidi nella visualizzazione dei risultati di quelli delle aree argomenti di report, anche nel caso di interrogazioni estese e complesse.

Le aree argomenti report vengono create utilizzando lo stesso database in cui hanno luogo tutte le altre transazioni utente, pertanto utilizzano le stesse risorse da cui dipende l'applicazione durante il recupero dei dati per i report.

### **Linee guida per l'utilizzo di un'area argomenti report**

Se si utilizza un'area argomenti report, seguire le linee guida riportate di seguito.

- Quando possibile, utilizzare i campi delle cartelle Indirizzo (esteso).
- Quando possibile, limitare al minimo l'uso degli elementi riportati di seguito.
  - Campi elenco di selezione personalizzati.

- Campi da qualsiasi cartella Utente proprietario. Utilizzare invece il campo Proprietario.
- Campi dalla cartella Contatto primario interna alla cartella Cliente.
- Funzioni CAST per i campi Data o Data/ora.
- I campi Cliente primario, Ultima modifica effettuata da, Creazione di e Responsabile.
- Campi dalle cartelle di tipo data, quali le cartelle Data creazione e Data chiusura.

Sebbene queste cartelle rappresentino un modo utile per raggruppare l'attributo data per settimana, mese, trimestre o anno, il loro uso rende più complessa la query e più influire sulle prestazioni del report. Se si verificano dei problemi di prestazioni con i campi delle cartelle di tipo data, provare a utilizzare i campi Data o Data/Ora della cartella del tipo di record primario. Ad esempio, aprire l'area argomenti Opportunità e selezionare il campo Data chiusura nella cartella Opportunità piuttosto che un campo dalla cartella Data chiusura.

## Linee guida per il miglioramento delle prestazioni

Per migliorare le prestazioni, seguire le linee guida riportate di seguito.

### Creare i report in modo incrementale

Effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Iniziare con pochi elementi ed effettuare test del report durante la creazione. Iniziare con pochi campi, quindi eseguire test su di essi prima di aggiungere altre colonne.
- Effettuare test sui filtri per determinare la miglior sequenza da utilizzare.  
Sequenze differenti possono migliorare o peggiorare le prestazioni, ma solo effettuando delle prove è possibile determinarlo.

### Ridurre al minimo l'uso di tipi di record trasversali a campi o colonne

Seguire le linee guida riportate di seguito.

- **Colonne.** Quando si selezionano colonne da più tipi di record per l'analisi, si aggiunge complessità all'interrogazione dei dati. Tale complessità può incidere sulla velocità di visualizzazione dei risultati. Pertanto, tenere presente questa considerazione quando si includono campi con tipi di record incrociati.
- **Selettori di colonna.** Mantenere tutti i selettori di colonna nello stesso tipo di record. Quando possibile, non utilizzare un selettore di colonna che passa trasversalmente a un altro tipo di record.
- **Prompt.** Tentare di creare tutti i campi di riferimento delle richieste nella stessa cartella del tipo di record.

### Utilizzare campi indicizzati

Effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Utilizzare un campo indicizzato per filtrare i dati nei report in tempo reale.  
I campi indicizzati sono ottimizzati in modo che i risultati dei report vengano visualizzati nel modo più rapido possibile.
- Pianificare in anticipo l'impostazione dei dati per essere certi che nei campi indicizzati siano memorizzati i dati corretti.  
In questo modo è possibile creare report che utilizzano i campi indicizzati, incorporandoli nelle posizioni migliori. Oracle CRM On Demand dispone inoltre di un numero limitato di campi personalizzati indicizzati. Il numero varia in base al tipo di campo e al tipo di record.

### Limitare la gerarchia organizzativa a cinque livelli

Più alta la posizione dell'utente nella gerarchia organizzativa, più dati vengono restituiti e più lenta è l'esecuzione del report. Pertanto, limitare la gerarchia a un massimo di cinque livelli.

### Utilizzare i filtri

L'uso dei filtri riduce la quantità di dati restituiti quando si accede a un'analisi. I filtri possono rendere più veloce l'esecuzione del report.

- Applicare i filtri come primo passo per la creazione di un report. Se l'azienda dispone di molti dati non eseguire l'anteprima di un report prima di aver applicato i filtri.
- L'applicazione dei filtri al tipo di record principale è prioritaria. Ad esempio, quando si utilizza un'area argomenti Attività, filtrare Attività.
- Scegliere in primo luogo i filtri più restrittivi, quindi, dopo qualche prova, allentare le restrizioni.

Tuttavia, per l'aggiunta dei filtri tenere presenti le linee guida riportate di seguito.

- Se un filtro fa riferimento a una colonna con una formula di base CASE, il filtro può influenzare negativamente le prestazioni del report, a seconda della formula e della relativa elaborazione richiesta. Quando si filtra un campo con un'istruzione CASE o un'altra formula, fare alcune prove per determinare come il filtro influisce sulle prestazioni del report.
- Prima di utilizzare una formula CASE, è consigliabile porsi le domande riportate di seguito.
  - Questa classificazione può essere eseguita in Oracle CRM On Demand utilizzando la funzione Workflow?
  - Il codice di classificazione viene visualizzato in altri report? In caso affermativo, considerare di creare una nuova colonna e un workflow per popolarla.
- L'esecuzione di un report che filtra un campo Data personalizzato può essere più veloce di quella di un report simile che filtra un campo personalizzato Data e ora, poiché tutti i campi Data e ora comportano la conversione dei fusi orari, che influenza le prestazioni del report. Pertanto, quando possibile, filtrare i campi Data personalizzati piuttosto che i campi Data e ora personalizzati.
- Evitare di utilizzare la clausola OR su tipi di record o colonne diversi (ad esempio, dove SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'). Tentare piuttosto una delle operazioni riportate di seguito.
  - Rimuovere la clausola OR ed effettuare un'ulteriore classificazione nella tabella pivot.
  - Suddividere il report in più report più piccoli e unire i risultati utilizzando l'analisi combinata.

### Seguire le linee guida per la definizione delle richieste

È possibile definire prompt per il report nell'editor di analisi. Queste richieste consentono agli utenti che accedono al report finito di effettuare selezioni per limitare i dati visualizzati nel report. Quando si esegue un report che utilizza le richieste, l'esperienza dell'utente è influenzata dal tempo di elaborazione delle richieste e dal tempo di elaborazione del report.

Se si aggiungono richieste al proprio report, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Ridurre al minimo il numero di richieste utilizzate per un report.
  - Evitare di utilizzare le immagini ad alta risoluzione per le richieste Immagine. Si consiglia di non utilizzare nei report immagini che superino i 100 dpi. Per prestazioni ottimali, utilizzare immagini di 50 dpi o meno.
  - Quando si definiscono i prompt, per ottenere le prestazioni più veloci, nel menu dei valori da mostrare scegliere Nessuno o Tutti i valori. Evitare di utilizzare l'opzione Valori limitati da filtro. Tale opzione limita le selezioni delle richieste visualizzate nel report. La limitazione si basa su altri filtri e richieste applicati al report. Se un report contiene grandi volumi di dati, l'opzione può rallentare le prestazioni del report.
- Quando si decide se selezionare l'opzione Nessuno, Tutti i valori o Valori limitati da filtro, si consiglia di trovare un compromesso tra il livello delle prestazioni del report desiderato e la presentazione ottimale dei valori selezionabili per gli utenti.

### Fornire collegamenti per l'accesso ai report dei dettagli

Anziché creare un report contenente un lungo elenco di tabelle di dati e grafici, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Progettare un report iniziale per mostrare le informazioni di riepilogo o gli andamenti e consentire all'utente di espandere i dettagli.
- Creare report per informazioni più dettagliate selezionando i dati dal primo report. Quindi, fornire collegamenti per l'accesso al report di riepilogo.

La procedura riportata di seguito descrive come collegare i report alle tabelle.

### **Per collegare i report alle tabelle**

- 1 Fare clic sull'icona Formato colonna per aprire la finestra di dialogo Proprietà colonne.
- 2 Fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3 Nell'elenco a discesa Tipo interazione valori, scegliere Naviga.
- 4 Nel campo Passa ad altra analisi, individuare un report dettagliato che si desidera espandere, quindi fare clic su OK.

### **Limitare il numero di operazioni sugli insiemi**

Alcune funzionalità avanzate consentono di combinare le interrogazioni. È quindi possibile effettuare operazioni sugli insiemi quali unioni, intersezioni e altre azioni di collegamento su tali interrogazioni per creare un report finale. Maggiore è il numero di risultati delle interrogazioni combinati, maggiore è il tempo di elaborazione richiesto per eseguire il report finale. Per un'elaborazione più veloce, limitare il numero di operazioni sugli insiemi a non più di tre.

### **Chiarire il codice HTML e le descrizioni**

Quando si utilizza il codice HTML insieme a istruzioni SQL, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Assicurarsi che il codice HTML sia chiaro e preciso e non contenga tag non necessarie o informazioni superflue.
  - Assicurarsi che le descrizioni siano chiare e precise e non contengano istruzioni non necessarie.
- Descrizioni precise rendono la formattazione specificata più efficiente e riducono i problemi di prestazioni.

### **Rimuovere le colonne nelle tabelle pivot.**

Le tabelle pivot consentono di mostrare il report in più viste senza scrivere più report, ma possono anche influenzare le prestazioni. Quando possibile, rimuovere dai criteri di report (nel Passo 1 - Definisci criteri) le colonne che non sono utilizzati nella tabella pivot stessa.

### **Utilizzare i risultati del grafico pivot**

Quando possibile, per ciascuna tabella pivot che richiede un grafico, utilizzare l'opzione Risultati grafico pivot, anziché creare una vista Grafico separata. La presenza di più grafici in un'analisi può richiedere ulteriori operazioni di elaborazione, poiché Oracle CRM On Demand deve creare i grafici singolarmente, anziché contemporaneamente con la tabella pivot.

### **Assicurarsi che i report siano scalabili**

I report possono anche essere eseguiti in un test prima di importare tutti i dati di produzione. Una volta importati tutti i dati di produzione, il maggior volume dei dati influenza negativamente le prestazioni del report. Se si è in fase di implementazione di Oracle CRM On Demand, considerare del tempo per effettuare nuovi test e regolare i report dopo aver terminato di importare tutti i dati di produzione.

### **Utilizzare i campi Codice e UTC ottimizzati nei filtri**

Molte aree argomenti report includono campi speciali nelle dimensioni che sono ottimizzati per ridurre la durata di esecuzione della query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Account dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Sia i campi ottimizzati che quelli non ottimizzati generano gli stessi risultati nei report; tuttavia, l'uso del campo ottimizzato nel filtro genera query più veloci. Questo metodo risulta più veloce rispetto all'uso del campo non ottimizzato. L'uso di questi campi nelle condizioni di filtro riduce ulteriori join di tabelle ed evita le conversioni degli indicatori data/ora basati sul fuso orario dell'azienda.

---

Nota: i campi ottimizzati supportano le traduzioni per tutte le lingue supportate, ma non supportano la ridenominazione dei tipi di record.

Per migliorare le prestazioni delle analisi che utilizzano i filtri nei campi elenco di selezione ottimizzati, utilizzare nel filtro i valori Campi elenco di selezione ottimizzati (codice) anziché i valori provenienti dalla cartelle Campi personalizzati ottimizzati, che dipendono dalla lingua dell'azienda.





# Dashboard

Un dashboard può visualizzare analisi salvate, nonché immagini, testo e collegamenti a siti Web e documenti. Un dashboard è costituito da una o più pagine e pagine secondarie visualizzate come schede nella parte superiore del dashboard. A volte, per fare riferimento ai dashboard viene utilizzata l'espressione dashboard interattivi.

Un dashboard personale, denominato Il mio dashboard, è disponibile per ogni utente in Oracle CRM On Demand. Inizialmente il dashboard personale Il mio dashboard è privo di contenuto. Se il ruolo utente di cui si dispone include il privilegio Accedi ad analitica V3, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Accedere al dashboard personale e aggiungervi contenuto, anche se il proprio ruolo utente non consente di creare o modificare altri dashboard. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del dashboard personale Il mio dashboard \(a pagina 1147\)](#).
- Visualizzare tutti i dashboard personalizzati per i quali si dispone dell'accesso. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione dei dashboard \(a pagina 1142\)](#).

Sono inoltre disponibili alcuni dashboard precostruiti, visualizzabili se il proprio ruolo utente include i privilegi seguenti:

- Accedi ai dashboard Analytics - Visualizza dashboard precostruiti
- Accesso a report di analitica - Visualizza analisi precostruite
- Accesso ad Analytics V3

Se il proprio ruolo utente include sia il privilegio Gestisci dashboard che il privilegio Accedi ad analitica V3, è possibile utilizzare la Costruzione guidata dashboard per creare nuovi dashboard e salvarli in qualsiasi cartella di analitica per la quale si dispone dell'accesso.

**NOTA:** i dashboard precostruiti non possono essere modificati.

Per istruzioni passo passo per l'utilizzo dei dashboard, vedere gli argomenti seguenti:

- [Visualizzazione dei dashboard \(a pagina 1142\)](#)
- [Personalizzazione delle pagine di dashboard in runtime \(a pagina 1143\)](#)
- [Creazione di dashboard \(a pagina 1144\)](#)
- [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#)
- [Utilizzo del dashboard personale Il mio dashboard \(a pagina 1147\)](#)
- [Creazione di prompt di dashboard \(vedere Creazione di prompt del dashboard a pagina 1148\)](#)
- [Aggiunta di prompt ai dashboard \(a pagina 1148\)](#)
- [Controllo dell'aspetto delle pagine dei dashboard \(a pagina 1150\)](#)
- [Visualizzazione condizionale del contenuto nelle pagine dei dashboard \(a pagina 1151\)](#)
- [Aggiunta di collegamenti di testo e immagine alle pagine dei dashboard \(a pagina 1152\)](#)
- [Aggiunta di viste delle cartelle di analitica alle pagine del dashboard \(a pagina 1154\)](#)
- [Controllo della modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard \(a pagina 1154\)](#)
- [Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard e delle analisi \(a pagina 1155\)](#)
- [Applicazione della formattazione ai dashboard \(a pagina 1156\)](#)
- [Modifica delle opzioni di stampa ed esportazione per i dashboard \(a pagina 1157\)](#)
- [Modifica delle proprietà del dashboard \(a pagina 1158\)](#)
- [Ridenominazione di dashboard \(a pagina 1159\)](#)

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Considerazioni per la modifica o la visualizzazione dei dashboard \(a pagina 1142\)](#)
- [Gestione della visibilità dei dashboard in Analytics \(a pagina 1159\)](#)
- [Dashboard preimpostati - Dashboard Cliente \(a pagina 1160\)](#)
- [Dashboard preimpostati - Dashboard Panoramica \(a pagina 1160\)](#)
- [Dashboard preimpostati - Dashboard Pipeline \(a pagina 1161\)](#)
- [Dashboard preimpostati - Dashboard Efficacia vendite \(a pagina 1161\)](#)
- [Dashboard preimpostati - Dashboard Efficacia marketing \(a pagina 1162\)](#)
- [Dashboard preimpostati - Dashboard Servizio \(a pagina 1162\)](#)

## Considerazioni per la modifica o la visualizzazione dei dashboard

Durante la modifica dei dashboard, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Quando si crea o modifica un dashboard, è possibile aggiungervi qualsiasi analisi per la quale si dispone dell'accesso.  
Il ruolo utente e i privilegi personali determinano le cartelle di analitica alle quali è possibile accedere e se è possibile accedere alle analisi precostruite. Per ulteriori informazioni sulla visibilità relativa alle cartelle in cui sono memorizzate le analisi, vedere [Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di Analytics condivise](#) (vedere [Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di Analytics condivise](#) a pagina 853).
- Di seguito vengono forniti alcuni suggerimenti per l'aggiunta delle analisi dal catalogo a un dashboard.
  - Spostare le analisi più complesse in una pagina diversa dalla prima.
  - Organizzare le analisi con argomento simile nella stessa pagina.
  - Aggiungere al massimo quattro analisi a ogni pagina.
- Se non si dispone dell'accesso a un'analisi in un dashboard, quando si modifica il dashboard accanto al nome dell'analisi verrà visualizzato un punto esclamativo (!).
- Se un'analisi viene eliminata dal catalogo dopo essere stata aggiunta a un dashboard, quando si modifica il dashboard accanto al nome dell'analisi verrà visualizzato un punto esclamativo (!).

Durante la visualizzazione dei dashboard, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Se non si dispone dell'accesso a un'analisi inclusa in un dashboard, l'analisi non viene visualizzata quando si visualizza il dashboard.
- Se un'analisi viene eliminata dal catalogo dopo essere stata aggiunta a un dashboard, l'analisi non viene visualizzata quando si visualizza il dashboard.

## Visualizzazione dei dashboard

Se il proprio ruolo utente include il privilegio Accedi ad analitica V3, è possibile visualizzare i dashboard tramite le pagine di analitica. Dalle pagine di analitica è possibile aprire un dashboard sfogliando il catalogo, come descritto nella procedura riportata di seguito. A seconda della posizione di salvataggio del dashboard da visualizzare e dei privilegi abilitati per il proprio ruolo, è inoltre possibile visualizzare i dashboard direttamente dall'elenco a discesa Dashboard nelle pagine di analitica. L'elenco a discesa Dashboard può contenere fino a 300 dashboard e include i dashboard memorizzati nelle posizioni seguenti:

- /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario
- /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, se il proprio ruolo utente include il privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita
- /Cartelle condivise/Analisi precostruita, se il proprio ruolo utente include il privilegio Accedi ai dashboard di analitica - Visualizza dashboard precostruiti e il privilegio Accesso a report di analisi - Visualizza analisi precostruite

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come visualizzare un dashboard dal collegamento Catalogo nelle pagine di analitica.

**NOTA:** per le informazioni relative alle limitazioni applicate durante la visualizzazione dei dashboard, vedere [Considerazioni per la modifica o la visualizzazione dei dashboard \(a pagina 1142\)](#).

### Procedure preliminari.

- Per visualizzare un dashboard personalizzato memorizzato in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il proprio ruolo utente deve includere il privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.
- Per visualizzare i dashboard precostruiti, il proprio ruolo utente deve includere i privilegi seguenti:
  - Accedi ai dashboard Analytics - Visualizza dashboard precostruiti
  - Accesso a report di analitica - Visualizza analisi precostruite

### Per visualizzare un dashboard

- 1 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Nella home page fare clic su Catalogo.
- 3 Andare al dashboard da visualizzare.

**NOTA:** è inoltre possibile visualizzare singole pagine e pagine secondarie del dashboard.

- 4 Fare clic sull'icona Apri nella barra degli strumenti.

Il dashboard viene aperto con la visualizzazione della prima pagina. Se non è stato aggiunto contenuto, viene visualizzato un messaggio di notifica per indicare che la pagina del dashboard è vuota.

- 5 Nel dashboard è possibile eseguire i task riportati di seguito in base alle esigenze.

- Spostarsi tra le pagine e le pagine secondarie del dashboard facendo clic sulle schede disposte nella parte superiore del dashboard.
- Aggiornare una pagina o una pagina secondaria.

Eseguire questo task per assicurarsi che l'operazione di aggiornamento ignori le informazioni salvate nella cache di Oracle BI Presentation Services e venga avviata da Oracle BI Server per l'elaborazione.

Quando si seleziona un dashboard o una pagina particolare, Presentation Services controlla la cache per determinare se sono stati richiesti di recente risultati identici. In tal caso, Presentation Services restituisce i risultati più recenti, evitando un'elaborazione non necessaria da parte di BI Server e del database backend. In caso contrario, l'analisi viene inviata a BI Server per l'elaborazione. Non è possibile forzare l'analisi oltre la cache di BI Server.

- Aggiungere una pagina o una pagina secondaria a un briefing book.
- Personalizzare le pagine e le pagine secondarie del dashboard e salvare le personalizzazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Personalizzazione delle pagine di dashboard in runtime \(a pagina 1143\)](#).
- Modificare il dashboard se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Gestisci dashboard.

A seconda delle opzioni di stampa ed esportazione specificate per il dashboard, potrebbe essere inoltre possibile eseguire alcune o tutte le azioni riportate di seguito.

- Esportare il dashboard, una pagina o una pagina secondaria in Excel.
- Stampare una pagina o una pagina secondaria.

### Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni, vedere l'argomento seguente:

- [Utilizzo del dashboard personale Il mio dashboard \(a pagina 1147\)](#)

## Personalizzazione delle pagine di dashboard in runtime

A seconda delle opzioni abilitate per un'analisi, è possibile eseguire il drilling nei dati dell'analisi, applicare filtri e prompt, ordinare colonne, creare gruppi ed elementi calcolati, nonché espandere e comprimere le sezioni.

**NOTA:** alcune di queste azioni potrebbero essere disponibili nel menu visualizzato quando si fa clic con il pulsante destro del mouse in certe viste dell'analisi. Per ulteriori informazioni sulle interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse che possono essere abilitate per un'analisi, vedere [Specifica delle interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse per gli utenti \(a pagina 1087\)](#).

Dopo aver modificato un prompt del dashboard o utilizzato le interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse per apportare modifiche a un'analisi in una pagina di dashboard in runtime, è possibile salvare le modifiche sotto forma di personalizzazione denominata. Quando si accederà alla pagina di dashboard interessata in futuro, sarà possibile applicare la personalizzazione salvata alla pagina in modo da non dover specificare di nuovo tutte le preferenze. Inoltre, quando si salva una personalizzazione per una pagina di dashboard, è possibile scegliere di impostarla come versione predefinita per la pagina. In questo caso la personalizzazione verrà applicata in modo automatico a ogni visualizzazione futura della pagina.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come salvare una personalizzazione per una pagina di dashboard.

#### ***Per salvare una personalizzazione per una pagina di dashboard***

- 1 In runtime, nella pagina del dashboard, fare clic sull'icona Opzioni pagina.
- 2 Selezionare Salva personalizzazione corrente.
- 3 Nella finestra di dialogo Salva personalizzazione corrente, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Immettere un nome per la personalizzazione.
  - b Facoltativamente, selezionare la casella di controllo per l'opzione per fare di questa personalizzazione la personalizzazione predefinita per la pagina.
  - c Fare clic su OK.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come applicare una personalizzazione salvata a una pagina del dashboard.

#### ***Per applicare una personalizzazione salvata a una pagina del dashboard***

- 1 Nella pagina del dashboard fare clic sull'icona Opzioni pagina.
- 2 Selezionare Applica personalizzazione salvata, quindi selezionare la personalizzazione da applicare.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come cancellare una personalizzazione da una pagina del dashboard. Dopo aver cancellato la personalizzazione, viene visualizzata la versione originale della pagina.

#### ***Per cancellare una personalizzazione da una pagina del dashboard***

- 1 Nella pagina del dashboard fare clic sull'icona Opzioni pagina.
- 2 Selezionare Cancella personalizzazione personale.

## **Creazione di dashboard**

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come creare un dashboard.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il proprio ruolo includa i privilegi Accedi ad analitica V3 e Gestisci dashboard.

#### ***Per creare un dashboard***

- 1 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Nella sezione Crea della home page fare clic su Dashboard.
- 3 Nella finestra di dialogo Nuovo dashboard immettere il nome e la descrizione del dashboard.

**NOTA:** il numero massimo dei caratteri utilizzabili nel nome del dashboard è fissato a 512.

**4** Selezionare la posizione per il salvataggio del dashboard.

Se si salva un dashboard nella sottocartella Dashboard direttamente sotto /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario o nella sottocartella Dashboard direttamente sotto /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il dashboard potrà essere incluso nell'elenco a discesa Dashboard delle pagine di analitica, in cui possono essere elencati fino a 300 dashboard. Se si salva un dashboard nella sottocartella Dashboard in qualsiasi altro livello (ad esempio /Cartelle condivise/Vendite/Dashboard) o sottocartella, il dashboard non potrà essere incluso nell'elenco a discesa Dashboard. Per salvare un dashboard in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il proprio ruolo utente deve includere il privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

**5** Specificare se si desidera aggiungere contenuto al nuovo dashboard ora o successivamente.

**6** Fare clic su OK.

**7** Se è stato specificato di aggiungere contenuto:

**a Ora**, il nuovo dashboard contenente una pagina vuota viene visualizzato nella Creazione guidata dashboard per la modifica.

**b Successivamente**, viene creato ma non visualizzato un dashboard vuoto al quale è possibile aggiungere contenuto in un secondo momento.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

■ [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#)

## Modifica di dashboard

Quando si modifica un dashboard, è possibile aggiungere o eliminare le pagine e le pagine secondarie, aggiungere contenuto alle pagine esistenti nonché modificare le proprietà e le impostazioni, quali ad esempio le opzioni di stampa.

È possibile aggiungere i tipi di contenuto riportati di seguito alle pagine del dashboard.

■ Contenuto salvato nel catalogo, in una cartella per la quale si dispone dell'accesso, costituito ad esempio da analisi e pagine di altri dashboard

■ Oggetti dashboard

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli oggetti del dashboard.

| Termine | Definizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Colonne | Le colonne consentono di allineare il contenuto in un dashboard. In una pagina del dashboard è possibile creare il numero desiderato di colonne. Quando si trascina un oggetto del dashboard o un elemento dal catalogo in un nuovo dashboard per la prima volta, viene creata automaticamente una colonna. Le colonne utilizzate nei dashboard non sono correlate alle colonne utilizzate nelle analisi. |
| Sezioni | Le sezioni consentono di organizzare il contenuto all'interno delle colonne. Il contenuto trascinato da un riquadro di selezione nel layout di pagina viene posizionato in una sezione all'interno di una colonna.                                                                                                                                                                                        |

| Termine                  | Definizione                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Collegamento azione      | Questo oggetto consente di incorporare i collegamenti azione in un dashboard. Per collegamenti azione si intendono i collegamenti che eseguono un'azione associata quando l'utente fa clic su di essi. |
| Menu collegamento azione | Questo oggetto consente di incorporare gruppi di collegamenti azione in un dashboard. Gli utenti possono selezionare l'azione da eseguire appropriata da un gruppo di collegamenti azione.             |
| Collegamento o immagine  | Questo oggetto consente di aggiungere collegamenti a pagine esterne o ad analisi.                                                                                                                      |
| Contenuto incorporato    | Questo oggetto consente di incorporare nel dashboard il contenuto associato a un URL specificato.                                                                                                      |
| Testo                    | Questo oggetto consente di incorporare testo nel dashboard, ad esempio per fornire suggerimenti e istruzioni.                                                                                          |
| Cartella                 | Questo oggetto consente di incorporare nel dashboard una vista di una cartella di analitica per consentire agli utenti di passare dal dashboard a un'altra analisi del catalogo.                       |

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come modificare un dashboard.

**Procedure preliminari.** Per poter modificare un dashboard, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Accedi ad analitica V3. Per modificare dashboard diversi dal proprio dashboard personale (Il mio dashboard), il ruolo utente deve disporre anche del privilegio Gestisci dashboard. Inoltre, per modificare un dashboard personalizzato memorizzato in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il ruolo utente deve disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

### **Per modificare un dashboard**

- 1 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Nella home page fare clic su Catalogo.
- 3 Andare al dashboard che si desidera modificare.

**NOTA:** è possibile modificare anche una singola pagina del dashboard.

- 4 Fare clic sull'icona Modifica nella barra degli strumenti.
- 5 Nella Costruzione guidata dashboard eseguire uno o più dei task riportati di seguito, in base alle esigenze.

- Aggiungere una pagina o una pagina secondaria del dashboard
  - Fare clic sull'icona Aggiungi pagina dashboard e selezionare l'opzione desiderata.
- Aggiungere contenuto a una pagina del dashboard
  - Trascinare gli oggetti del dashboard e gli elementi dal catalogo nel layout di pagine del dashboard.

Per le considerazioni da tenere presenti quando si modificano i dashboard, vedere [Considerazioni per la modifica o la visualizzazione dei dashboard \(a pagina 1142\)](#).

- Eliminare una pagina del dashboard
  - Fare clic sulla scheda corrispondente alla pagina, quindi sull'icona Elimina pagina corrente.

- Utilizzare le opzioni disponibili sotto l'icona Strumenti per:
  - Impostare le proprietà del dashboard e della pagina dashboard.
  - Specificare le impostazioni di stampa ed esportazione di una pagina del dashboard.
  - Specificare, nella finestra di dialogo Collegamenti report, i collegamenti che verranno visualizzati con le analisi nella pagina del dashboard, salvo per le analisi in cui son state specificate impostazioni personalizzate.
  - Specificare se includere o escludere i pulsanti Applica e Reimposta di un prompt nella pagina del dashboard in runtime. Questa impostazione si applica alla pagina del dashboard e sostituisce le impostazioni dei pulsanti Applica e Reimposta per le proprietà di definizione e dashboard di un prompt, a meno che i campi Pulsante Applica prompt e Pulsanti Reimposta prompt nelle proprietà del dashboard non siano impostati su Usa impostazioni pagina.
  - Pubblicare la pagina in un altro dashboard in qualsiasi posizione di dashboard per la quale si dispone dell'accesso. Questa funzione consente di condividere la pagina con altri utenti, anche se la pagina fa parte di un dashboard salvato in Cartelle personali.
  - Impostare proprietà di pagina avanzate, in modo da poter impostare i parametri di navigazione per la pagina del dashboard o il dashboard.

**NOTA:** l'opzione che consente agli utenti di creare personalizzazioni salvate personali per la pagina è sempre selezionata e non può essere deselezionata.

- 6 Per modificare le proprietà di un oggetto, fare clic sull'icona Proprietà specifica dell'oggetto.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard e delle analisi \(a pagina 1155\)](#).

- 7 Per eliminare un oggetto dalla pagina del dashboard, fare clic sull'icona Elimina corrispondente all'oggetto.

**NOTA:** l'eliminazione di un oggetto da un dashboard rimuove l'oggetto solo dalla pagina di dashboard corrente. Se è stato già salvato nel catalogo, l'oggetto non verrà eliminato dal catalogo.

- 8 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il dashboard.

**SUGGERIMENTO:** nella *Costruzione guidata dashboard*, facendo clic su *Anteprima*, è possibile visualizzare in anteprima la pagina del dashboard in qualsiasi momento.

- 9 Per uscire dalla *Costruzione guidata dashboard* e aprire il dashboard, fare clic su *Esegui*.

## Utilizzo del dashboard personale Il mio dashboard

Un dashboard personale, denominato Il mio dashboard, è disponibile per ogni utente in Oracle CRM On Demand. Inizialmente il dashboard personale Il mio dashboard è privo di contenuto. Se il proprio ruolo utente include il privilegio Accedi ad analitica V3, è possibile accedere al dashboard personale e aggiungervi contenuto, anche se il ruolo utente non consente di creare o modificare altri dashboard. È inoltre possibile aggiungere pagine e pagine secondarie a Il mio Dashboard.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come accedere al dashboard personale.

### ***Per aprire Il mio dashboard***

- 1 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Nell'elenco a discesa Dashboard selezionare Il mio dashboard.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come aggiungere contenuto al dashboard personale.

### ***Per aggiungere contenuto a Il mio dashboard***



- 1 Aprire Il mio dashboard.
- 2 Fare clic sull'icona Opzioni pagina e selezionare Modifica dashboard dall'elenco a discesa delle opzioni.
- 3 Nella Costruzione guidata dashboard aggiungere il contenuto desiderato al dashboard.  
Per informazioni sulla modifica dei dashboard, vedere [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#).
- 4 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il dashboard.

## Creazione di prompt del dashboard

I prompt del dashboard consentono agli utenti finali di specificare i valori dei dati per i filtri per alcune o tutte le analisi incorporate nel dashboard in runtime. A seconda dell'impostazione del prompt, i filtri possono determinare il contenuto di tutte le analisi presenti in un dashboard o di tutte le analisi presenti in una pagina specifica del dashboard.

Un prompt creato a livello di dashboard è denominato prompt dashboard poiché viene creato al di fuori di un dashboard specifico e memorizzato nel catalogo come oggetto. È possibile quindi aggiungerlo a qualsiasi dashboard o pagina del dashboard contenente le colonne specificate nel prompt. Un prompt dashboard può essere un prompt colonna, variabile, immagine o valuta. I prompt dashboard sono riutilizzabili poiché possono essere creati e riutilizzati più volte. Quando l'oggetto prompt viene aggiornato e salvato, questi aggiornamenti vengono visualizzati immediatamente in tutti i dashboard in cui viene utilizzato il prompt.

Tenere presenti le considerazioni riportate di seguito durante la creazione di prompt del dashboard.

- Il numero di colonne incluse in un prompt può influire sulle prestazioni. In generale, è consigliabile utilizzare il minor numero possibile di colonne.
- Nella maggior parte dei casi un prompt del dashboard può contenere colonne che non sono incluse in un'analisi nel dashboard. Le eventuali colonne del prompt non incluse in un'analisi non filtrano tale analisi.  
Se tuttavia un prompt del dashboard utilizza prompt di colonna che non impostano variabili di presentazione, tutte le colonne nel prompt del dashboard devono essere incluse nelle analisi incorporate che si desidera vengano filtrate dal prompt del dashboard. Inoltre, è necessario specificare un filtro con operatore impostato su Da prompt per ciascuna delle colonne pertinenti nelle analisi. Le colonne nel prompt del dashboard non devono essere necessariamente visualizzate nel riquadro Colonne selezionate.

### *Per creare un prompt del dashboard*

- 1 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Nella sezione Crea della home page fare clic su Prompt del dashboard.
- 3 Dal menu Seleziona area argomenti, selezionare l'area argomenti per la quale si desidera creare un prompt.
- 4 Nel riquadro Definizione fare clic sull'icona Nuovo e selezionare il tipo di prompt desiderato.
- 5 Completare i dettagli per il prompt e salvare il prompt.

Per informazioni sui dettagli che è possibile definire per un prompt, vedere gli argomenti seguenti:

- [Aggiunta dei prompt colonna in Analytics \(a pagina 1093\)](#)
- [Aggiunta dei prompt valuta in Analytics \(a pagina 1094\)](#)
- [Aggiunta dei prompt immagine in Analytics \(a pagina 1094\)](#)
- [Aggiunta dei prompt variabile in Analytics \(a pagina 1096\)](#)

## Aggiunta di prompt ai dashboard

È possibile aggiungere prompt a un dashboard o alle singole pagine di un dashboard per consentire agli utenti di chiedere valori diversi senza dover rieseguire il dashboard. Il valore che l'utente seleziona in un prompt determina il contenuto di tutte le analisi nel dashboard o nella pagina del dashboard.



È inoltre possibile aggiungere prompt che risulteranno invisibili per gli utenti durante l'esecuzione del dashboard. Quando un utente esegue un dashboard che include un prompt nascosto, le analisi nel dashboard o nella pagina del dashboard vengono filtrate in modo automatico in base al valore predefinito specificato nel prompt e l'utente non può selezionare un valore diverso. I prompt nascosti possono essere aggiunti a livello di dashboard o di pagina del dashboard.

**NOTA:** il prompt del dashboard che si desidera aggiungere al dashboard deve esistere nel catalogo e deve essere salvato in una cartella a cui si ha accesso. Per informazioni sulla creazione dei prompt del dashboard, vedere [Creazione di prompt del dashboard \(a pagina 1148\)](#). Inoltre, se si desidera nascondere il prompt agli utenti, è necessario definire un valore predefinito per il prompt.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come aggiungere un prompt visibile a un dashboard.

**Procedure preliminari.** Per poter modificare un dashboard, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Accedi ad analitica V3. Per modificare dashboard diversi dal proprio dashboard personale (Il mio dashboard), il ruolo utente deve disporre anche del privilegio Gestisci dashboard. Inoltre, per modificare un dashboard personalizzato memorizzato in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il ruolo utente deve disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

### ***Per aggiungere un prompt a un dashboard o a una pagina del dashboard***

- 1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.  
Per informazioni sull'apertura di un dashboard nella Costruzione guidata dashboard, vedere [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#).
- 2 Nel riquadro Catalogo della Costruzione guidata dashboard individuare il prompt del dashboard e trascinarlo in una sezione della pagina del dashboard.
- 3 Per specificare se il prompt deve essere applicato all'intero dashboard o solo alla pagina corrente, fare clic sull'icona Proprietà per l'oggetto prompt del dashboard e selezionare Dashboard o Pagina.
- 4 Salvare il dashboard.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come aggiungere un prompt nascosto applicabile a tutte le analisi in un dashboard.

### ***Per aggiungere un prompt nascosto a un dashboard***

- 1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.
- 2 Nella Costruzione guidata dashboard fare clic sull'icona Strumenti e selezionare Proprietà dashboard.
- 3 Nella finestra di dialogo Proprietà dashboard, fare clic sull'icona Modifica per la voce Filtri e variabili.
- 4 Far clic sull'icona segno più (+) di colore verde e selezionare il prompt di dashboard dal catalogo.
- 5 Fare clic su OK.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come aggiungere un prompt nascosto applicabile alle analisi in una sola pagina del dashboard.

### ***Per aggiungere un prompt nascosto a una pagina del dashboard***

- 1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.
- 2 Fare clic sull'icona Strumenti e selezionare Proprietà dashboard.
- 3 Nella sezione Pagine dashboard della finestra di dialogo Proprietà dashboard fare clic sulla pagina in cui si desidera aggiungere il prompt, quindi fare clic sull'icona "Selezionare un prompt per acquisire i filtri e le variabili predefiniti".
- 4 Far clic sull'icona segno più (+) di colore verde e selezionare il prompt di dashboard dal catalogo.

- 5 Fare clic su OK.

## Controllo dell'aspetto delle pagine dei dashboard

In questo argomento viene descritto come controllare l'aspetto delle pagine dei dashboard.

Le colonne vengono utilizzate per allineare il contenuto in un dashboard. Il contenuto effettivo è incluso nelle sezioni all'interno delle colonne. È possibile aggiungere o rimuovere le colonne, nonché impostarne la larghezza in pixel o come percentuale della pagina del dashboard.

Quando una pagina del dashboard contiene più colonne, è possibile suddividerle per disporle correttamente sulla pagina. Ad esempio, se sono presenti due colonne affiancate, l'inserimento di un'interruzione di colonna nella colonna a destra sposterà tale colonna sotto la prima colonna. Entrambe le colonne occuperanno pertanto l'intera larghezza originariamente occupata dalle due colonne affiancate. Se invece sono presenti tre colonne affiancate, l'inserimento di un'interruzione di colonna nella colonna centrale comporterà lo spostamento delle due colonne più esterne sotto la prima colonna, che pertanto occuperà l'intera larghezza originariamente occupata dalle prime due colonne.

**Procedure preliminari.** Per poter modificare un dashboard, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Accedi ad analitica V3. Per modificare dashboard diversi dal proprio dashboard personale (Il mio dashboard), il ruolo utente deve disporre anche del privilegio Gestisci dashboard. Inoltre, per modificare un dashboard personalizzato memorizzato in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il ruolo utente deve disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

### *Per impostare la larghezza di una colonna*

- 1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.  
Per informazioni sull'apertura di un dashboard nella Costruzione guidata dashboard, vedere [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#).
  - 2 Nella Costruzione guidata dashboard fare clic sull'icona Proprietà per la colonna e selezionare Proprietà colonna.
  - 3 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna espandere il collegamento Opzioni di formattazione aggiuntive.
  - 4 Nella sezione Opzioni di formattazione aggiuntive, effettuare le operazioni riportate di seguito.
    - Se si desidera che le dimensioni della colonna siano determinate dall'opzione selezionata per l'impostazione Dimensione pagina della finestra di dialogo Proprietà dashboard, selezionare Adatta.
    - Se si desidera specificare la dimensione o la dimensione minima per la larghezza della colonna, selezionare Dimensione specifica o Dimensione minima, quindi specificare i dettagli della dimensione specifica o minima, come riportato di seguito.
      - Per specificare la larghezza in pixel, immettere il numero di pixel, ad esempio 200.
      - Per specificare la larghezza come percentuale della pagina del dashboard, utilizzare il simbolo di percentuale (%), ad esempio 20%.
- 5 Fare clic su OK.

### *Per aggiungere interruzioni di colonna*

- Fare clic sull'icona Proprietà per la colonna, selezionare Interruzione, quindi selezionare il tipo di interruzione appropriato.
  - **Nessuna interruzione.** Selezionare questa opzione per posizionare la colonna accanto alla colonna superiore.
  - **Interruzione di colonna.** Selezionare questa opzione per posizionare la colonna sotto la colonna situata a sinistra (o accanto a essa).

- **Interruzione di pagina con interruzione di colonna.** Selezionare questa opzione per posizionare la colonna in un'altra pagina nelle versioni stampata e PDF. Questa opzione consente inoltre di posizionare la colonna sotto la colonna che si trova accanto se non è stata selezionata l'opzione Interruzione di colonna.

**NOTA:** l'opzione Interruzione è disponibile solo se la pagina contiene più colonne e solo per le colonne successive alla prima.

È possibile fare in modo che la prima colonna venga sempre visualizzata nella parte superiore della pagina anche quando l'utente effettua lo scorrimento verso il basso.

#### ***Per visualizzare sempre la prima colonna nella parte superiore della pagina***

- Fare clic sull'icona Proprietà per la prima colonna e selezionare Blocca.

#### **Aggiunta di sezioni alle colonne**

Le sezioni vengono utilizzate all'interno delle colonne per includere il contenuto di un dashboard. Per impostazione predefinita le sezioni vengono allineate verticalmente. In una colonna è possibile trascinare il numero desiderato di sezioni.

Se all'interno di una colonna viene trascinato il contenuto senza aver prima aggiunto una sezione per contenerlo, verrà creata automaticamente una sezione.

Se si trascina una sezione da una colonna a un'altra, nell'operazione di trascinamento viene anche incluso tutto il contenuto della sezione.

#### ***Per aggiungere una sezione a una colonna***

- Nel riquadro di selezione, trascinare un oggetto Sezione dall'area Oggetti dashboard nella colonna. Quando il cursore si trova nella posizione appropriata all'interno della colonna per rilasciare la sezione, la colonna viene evidenziata.

#### **Disposizione del contenuto nelle sezioni**

Quando si trascina un oggetto in una sezione che contiene già un oggetto, è possibile scegliere di rilasciarlo in senso orizzontale o verticale all'interno della sezione. Questa operazione imposta il layout per la sezione. In seguito sarà tuttavia possibile modificare il layout della sezione, come descritto qui.

#### ***Per disporre il contenuto di una sezione in senso orizzontale***

- Fare clic sull'icona Layout orizzontale per la sezione.

#### ***Per disporre il contenuto di una sezione in senso verticale***

- Fare clic sull'icona Layout verticale per la sezione.

È inoltre possibile applicare la formattazione ai dashboard. Per ulteriori informazioni, vedere [Applicazione della formattazione ai dashboard \(a pagina 1156\)](#).

### **Visualizzazione condizionale del contenuto nelle pagine dei dashboard**

È possibile far sì che un'intera sezione di un dashboard e il relativo contenuto vengano visualizzati in modo condizionale in base al valore booleano restituito da un'analisi. Analogamente è possibile visualizzare in modo condizionale anche i collegamenti azione.

**Procedure preliminari.** Per poter modificare un dashboard, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Accedi ad analitica V3. Per modificare dashboard diversi dal proprio dashboard personale (Il mio

dashboard), il ruolo utente deve disporre anche del privilegio Gestisci dashboard. Inoltre, per modificare un dashboard personalizzato memorizzato in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il ruolo utente deve disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

#### ***Per visualizzare una sezione in modo condizionale in una pagina del dashboard***

- 1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.  
Per informazioni sull'apertura di un dashboard nella Costruzione guidata dashboard, vedere [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#).
- 2 Fare clic sull'icona Proprietà per la sezione e selezionare Condizione.
- 3 Nella finestra di dialogo Condizione sezione creare una nuova condizione oppure selezionare una condizione salvata dal catalogo.
- 4 Fare clic su OK.

#### ***Per visualizzare un collegamento azione in modo condizionale in una pagina del dashboard***

- 1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.
- 2 Se il collegamento azione non è già stato aggiunto al layout, aggiungerlo.
- 3 Fare clic sull'icona Proprietà per l'oggetto collegamento azione.
- 4 Nella finestra di dialogo Proprietà collegamento azione, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Selezionare il pulsante di scelta In modo condizionale.
  - b Nel campo Condizione creare una nuova condizione oppure selezionare una condizione salvata dal catalogo.
  - c Fare clic su OK.

**SUGGERIMENTO:** l'eventuale nuova condizione creata per una sezione o un collegamento azione può essere salvata nel catalogo facendo clic sull'icona Altro accanto al campo Condizione.

### **Aggiunta di collegamenti di testo e immagine alle pagine dei dashboard**

È possibile aggiungere collegamenti di testo e immagine a un dashboard e specificare le operazioni da eseguire quando si fa clic su di essi. Ad esempio, è possibile reindirizzare gli utenti a un altro sito Web o a un dashboard diverso, aprire i documenti, avviare le applicazioni oppure eseguire un'altra azione supportata dal browser in uso. È anche possibile aggiungere solo un'immagine o del testo senza collegamenti.

**Procedure preliminari.** Per poter modificare un dashboard, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Accedi ad analitica V3. Per modificare dashboard diversi dal proprio dashboard personale (Il mio dashboard), il ruolo utente deve disporre anche del privilegio Gestisci dashboard. Inoltre, per modificare un dashboard personalizzato memorizzato in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il ruolo utente deve disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

#### ***Per aggiungere un collegamento di testo o immagine a una pagina del dashboard***

- 1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.  
Per informazioni sull'apertura di un dashboard nella Costruzione guidata dashboard, vedere [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#).
- 2 Nella Costruzione guidata dashboard trascinare un oggetto Collegamento o Immagine dal riquadro Oggetti dashboard a una sezione della pagina del dashboard.
- 3 Fare clic sull'icona Proprietà dell'oggetto.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Proprietà collegamento o immagine.

**4** Specificare le opzioni desiderate.

- Per un collegamento di testo, immettere il testo nel campo Didascalia.
- Per un collegamento immagine, fare clic su Seleziona immagine. Nella finestra di dialogo Seleziona immagine visualizzata, selezionare un'immagine o immettere il percorso e il nome dell'immagine nel campo URL, quindi fare clic su OK.

Specificare la posizione sotto forma di URL.

Se si desidera associare l'immagine a una didascalia, immettere la didascalia desiderata nella casella Didascalia, quindi utilizzare l'elenco a discesa Posizione per scegliere la posizione della didascalia rispetto all'immagine.

**5** Specificare l'operazione da eseguire quando si fa clic sul testo o sull'immagine.

- Per impostare la visualizzazione di un'analisi o di un dashboard quando si fa clic sul collegamento o sull'immagine, selezionare il pulsante di scelta Analisi o Dashboard, quindi fare clic sul pulsante Sfoglia per selezionare l'analisi o il dashboard.
- Per impostare l'esecuzione di un'altra operazione, ad esempio l'apertura di un sito Web, di un documento o di un programma, specificare la destinazione sotto forma di URL e immettere il percorso completo nel campo che segue le opzioni relative alla destinazione. Nell'area Destinazione, scegliere se la destinazione deve essere visualizzata nella finestra del browser esistente o in un'altra finestra.

Per collegamento si intende qualsiasi URL (Uniform Resource Locator) che il browser può interpretare. Gli URL possono puntare a siti Web, documenti, immagini, siti FTP, newsgroup e così via. In base al browser in uso, di seguito sono riportati alcuni esempi di URL validi:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Per ulteriori informazioni sui tipi di contenuto interno o esterno al quale è possibile collegarsi, vedere tabella riportata di seguito.

**SUGGERIMENTO:** quando si sceglie se la destinazione deve essere visualizzata nella finestra del browser esistente o in una nuova finestra, tenere presente le informazioni seguenti. Per ogni operazione ad eccezione dell'invio della posta e dell'esecuzione di un programma. Se si desidera che l'operazione venga eseguita in una nuova finestra del browser, scegliere una nuova finestra. Il dashboard rimane attivo, ma non in primo piano. Se si desidera che l'operazione venga eseguita in una nuova finestra del browser, scegliere una nuova finestra.

**NOTA:** per aggiungere solo testo o immagini senza collegamenti, non specificare alcun valore nel campo che segue le opzioni relative alla destinazione.

**6** Fare clic su OK.

**7** Salvare il dashboard.

Nella tabella seguente sono riportate le opzioni di collegamento per l'aggiunta di un collegamento di testo o un'immagine mediante la Costruzione guidata dashboard.

| Opzione di collegamento | Commenti                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sito Web o documento    | È necessario individuare l'URL o l'indirizzo del sito o del documento. È possibile copiare l'indirizzo di destinazione dalla casella di testo dell'indirizzo o dell'ubicazione del browser, quindi incollarlo. |

| Opzione di collegamento                 | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Invio di e-mail a un utente specificato | <p>È necessario conoscere l'URL mailto, ad esempio:<br/>mailto:support@oracle.com</p> <p>Quando l'utente seleziona questo collegamento, il browser avvia l'applicazione di e-mail con il campo Destinatario: compilato. Il browser controlla l'avvio del programma di e-mail.</p> |

## Aggiunta di viste delle cartelle di analitica alle pagine del dashboard

È possibile aggiungere una vista di una cartella di analitica e del relativo contenuto a un dashboard. Ad esempio, si potrebbe disporre di una raccolta di analisi eseguite spesso salvate in una cartella. È possibile aggiungere una vista della cartella interessata al dashboard. In seguito, durante la visualizzazione del dashboard, sarà possibile aprire la cartella nel dashboard, andare a una richiesta salvata e fare clic su di essa per eseguirla.

**Procedure preliminari.** Per poter modificare un dashboard, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Accedi ad analitica V3. Per modificare dashboard diversi dal proprio dashboard personale (Il mio dashboard), il ruolo utente deve disporre anche del privilegio Gestisci dashboard. Inoltre, per modificare un dashboard personalizzato memorizzato in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il ruolo utente deve disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

### Per aggiungere una vista di una cartella di analitica a una pagina del dashboard

- 1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.  
Per informazioni sull'apertura di un dashboard nella Costruzione guidata dashboard, vedere [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#).
- 2 Nel riquadro Catalogo della Costruzione guidata dashboard individuare la cartella desiderata e trascinarla in una sezione della pagina del dashboard.
- 3 Salvare il dashboard.

## Controllo della modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard

È possibile controllare la modalità di visualizzazione dei risultati quando un utente esegue l'espansione in un'analisi di un dashboard. I risultati possono essere visualizzati in uno dei modi riportati di seguito.

- I nuovi risultati possono essere visualizzati direttamente nel dashboard sostituendo l'analisi originale.  
Questa è l'impostazione predefinita. L'area occupata dall'analisi originale viene ridimensionata automaticamente in modo da contenere i nuovi risultati.
- L'intero dashboard può essere sostituito con i nuovi risultati.

Questa modalità di visualizzazione viene gestita dall'opzione Espandi in questa posizione della Costruzione guidata dashboard. Questa opzione viene impostata a livello di sezione, ovvero viene applicata a tutte le analisi espandibili all'interno della sezione. Gli utenti possono fare clic sul pulsante Indietro del browser in uso per tornare all'analisi o al dashboard originale.

**Procedure preliminari.** Per poter modificare un dashboard, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Accedi ad analitica V3. Per modificare dashboard diversi dal proprio dashboard personale (Il mio dashboard), il ruolo utente deve disporre anche del privilegio Gestisci dashboard. Inoltre, per modificare un dashboard personalizzato memorizzato in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione

eseguita, il ruolo utente deve disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

### ***Per controllare la modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard***

- 1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.  
Per informazioni sull'apertura di un dashboard nella Costruzione guidata dashboard, vedere [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#).
- 2 Nella Costruzione guidata dashboard fare clic sul pulsante Proprietà della sezione, quindi impostare l'opzione Espandi in questa posizione in uno dei modi descritti di seguito.
  - Per visualizzare i nuovi risultati direttamente nel dashboard, fare clic sull'opzione Espandi in questa posizione per selezionarla. Accanto al nome dell'opzione viene visualizzato un segno di spunta.
  - Per sostituire il dashboard con i nuovi risultati, fare clic sull'opzione Espandi in questa posizione per deseleggerla.

## **Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard e delle analisi**

È possibile modificare le proprietà dei prompt del dashboard e delle analisi aggiunte a un dashboard dal catalogo.

**NOTA:** quando si modificano le proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e delle analisi nel modo descritto in questa sezione, vengono salvate anche le altre modifiche apportate alla pagina nella quale si sta lavorando.

**Procedure preliminari.** Per poter modificare un dashboard, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Accedi ad analitica V3. Per modificare dashboard diversi dal proprio dashboard personale (Il mio dashboard), il ruolo utente deve disporre anche del privilegio Gestisci dashboard. Inoltre, per modificare un dashboard personalizzato memorizzato in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il ruolo utente deve disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

### ***Per modificare le proprietà di un prompt del dashboard***

- 1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.  
Per informazioni sull'apertura di un dashboard nella Costruzione guidata dashboard, vedere [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#).
- 2 Fare clic sull'icona Proprietà per il prompt del dashboard e selezionare la proprietà che si desidera modificare.
  - Ambito.  
Specificare se si desidera che il prompt venga applicato a tutte le analisi nel dashboard o solo alle analisi della pagina corrente.
  - Collegamenti prompt.  
Specificare se si desidera che gli utenti visualizzino il collegamento Modifica per il prompt in runtime.
- 3 Fare clic su OK.
- 4 Salvare il dashboard.

### ***Per modificare le proprietà di un'analisi in un dashboard***

- 1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.
- 2 Nella Costruzione guidata dashboard fare clic sull'icona Proprietà per l'analisi e selezionare la proprietà da modificare.
  - Visualizza risultati



Se si seleziona l'opzione Incorporato nella sezione, la richiesta verrà eseguita automaticamente e i risultati verranno visualizzati automaticamente nel dashboard. Questa opzione è selezionata per impostazione predefinita per le analisi.

In alternativa, è possibile scegliere di visualizzare la richiesta sotto forma di collegamento sul quale gli utenti devono fare clic per eseguire la richiesta; inoltre, è possibile specificare se i risultati devono essere visualizzati nel dashboard o in una finestra separata.

■ Collegamenti report

Questa opzione consente di aprire la finestra di dialogo Collegamenti report, in cui è possibile selezionare i collegamenti che si desidera visualizzare assieme all'analisi nella pagina del dashboard.

■ Mostra vista

Questa opzione mostra le viste disponibili dell'analisi. È possibile selezionare la vista che si desidera visualizzare.

■ Rinomina

Questa opzione consente di aprire la finestra di dialogo Rinomina, in cui è possibile immettere un nuovo nome per l'analisi.

3 Fare clic su OK.

4 Salvare il dashboard.

## Applicazione della formattazione ai dashboard

Nella Costruzione guidata dashboard una finestra di dialogo di formattazione fornisce l'accesso per il controllo degli attributi visivi dei dashboard. A seconda dell'oggetto che si sta formattando, nella finestra di dialogo vengono visualizzate varie opzioni, ad esempio i controlli per i caratteri, le celle e i bordi, il colore di sfondo e ulteriori opzioni di formattazione, ad esempio il riempimento delle celle. La formattazione influisce sull'aspetto visivo delle colonne e delle sezioni incluse in un dashboard, ad esempio il colore di sfondo e i bordi.

Quando le opzioni relative all'allineamento orizzontale e verticale vengono visualizzate, sono simili alle opzioni per la giustificazione del testo disponibili negli elaboratori di testi. L'allineamento verticale viene applicato solo se la colonna occupa più righe di altre colonne.

**Procedure preliminari.** Per poter modificare un dashboard, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Accedi ad analitica V3. Per modificare dashboard diversi dal proprio dashboard personale (Il mio dashboard), il ruolo utente deve disporre anche del privilegio Gestisci dashboard. Inoltre, per modificare un dashboard personalizzato memorizzato in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il ruolo utente deve disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

### *Per applicare la formattazione a un dashboard*

1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.

Per informazioni sull'apertura di un dashboard nella Costruzione guidata dashboard, vedere [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#).

2 Nella Costruzione guidata dashboard fare clic sul pulsante Proprietà per una colonna o una sezione e scegliere l'opzione Proprietà colonna o Formatta sezione.

3 Nell'area Cella, impostare l'allineamento e il colore di sfondo.

**NOTA:** per l'allineamento orizzontale, il tipo di giustificazione più diffuso per i dati di testo è a sinistra. Per i dati numerici è invece a destra.

L'allineamento verticale non ha alcun impatto se le colonne non si estendono su più righe di altre colonne.

4 Nell'area Bordo è possibile selezionare la posizione e il colore del bordo, nonché lo stile della cella.



**SUGGERIMENTO:** è possibile selezionare o deselezionare i bordi personalizzati facendo clic sui bordi in alto, in basso, a sinistra e a destra accanto all'elenco a discesa Posizione.

- 5 Per formattare la spaziatura all'interno della cella, fare clic su Opzioni di formattazione aggiuntive e specificare i valori per la larghezza e l'altezza del contenuto della cella e lo spazio superiore, inferiore, a sinistra e a destra del contenuto.

I valori sono specificati in pixel.

- 6 Per sovrascrivere gli elementi di stile e classe specificati nei fogli di stile di Oracle CRM On Demand, effettuare le selezioni nell'area relativa alle opzioni di stile CSS personalizzate:

- a Fare clic sulle impostazioni che si desidera utilizzare.
- b Fornire l'ubicazione della classe, dello stile o del foglio di stile.

**NOTA:** le opzioni di formattazione di stile avanzate sono destinate agli utenti in grado di utilizzare i fogli CSS.

- 7 Fare clic su OK.

## Modifica delle opzioni di stampa ed esportazione per i dashboard

È possibile specificare le impostazioni di pagina e il contenuto dell'intestazione e del piè di pagina per l'output PDF da un dashboard. I dashboard e le viste vengono stampati in formato Adobe Acrobat PDF. Per stampare utilizzando Adobe PDF, è necessario Adobe Reader 6.0 o versione successiva.

Se si aggiunge un'intestazione o un piè di pagina, il testo viene visualizzato sia nell'output HTML stampabile che nell'output PDF e, in generale, la formattazione applicata al testo dell'intestazione o del piè di pagina viene applicata in entrambi i tipi di output. Le opzioni per la sostituzione degli elementi di stile e classe specificate nei fogli di stile di Oracle CRM On Demand vengono tuttavia applicate solo all'output HTML.

**NOTA:** le selezioni di stampa specificate vengono applicate solo all'output PDF. Se si stampa il PDF su una stampante locale o di rete, le selezioni di stampa specificate nel browser sono attive, come ad esempio la dimensione della carta.

**Procedure preliminari.** Per poter modificare un dashboard, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Accedi ad analitica V3. Per modificare dashboard diversi dal proprio dashboard personale (Il mio dashboard), il ruolo utente deve disporre anche del privilegio Gestisci dashboard. Inoltre, per modificare un dashboard personalizzato memorizzato in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il ruolo utente deve disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

### Per modificare le opzioni di stampa ed esportazione per un dashboard

- 1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.  
Per informazioni sull'apertura di un dashboard nella Costruzione guidata dashboard, vedere [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#).
- 2 Fare clic sull'icona Strumenti e selezionare Proprietà di stampa ed esportazione.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Controllo stampa ed esportazione.
- 3 Effettuare le selezioni desiderate per le impostazioni di pagina.

**NOTA:** Le opzioni Layout di stampa standard determinano se gli utenti possono stampare il dashboard e le opzioni Output Excel standard determinano se gli utenti possono esportare il dashboard e le pagine dal dashboard. Queste impostazioni vengono applicate quando gli utenti eseguono il dashboard dall'area in cui è incorporato, ad esempio un'applet Web, una scheda Web o un collegamento Web, nonché quando gli utenti eseguono il dashboard dalle pagine di Analytics. Se si desidera che gli utenti non possano stampare né esportare il dashboard o pagine specifiche del dashboard, deselezionare le caselle di controllo appropriate.

- 4 Per aggiungere un'intestazione o un piè di pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- a Selezionare l'opzione appropriata e fare clic su Modifica.
- b Utilizzare le opzioni nella finestra di dialogo per impostare l'intestazione o il piè di pagina.  
Le intestazioni e i piè di pagina possono contenere fino a tre righe.
- c Per applicare la formattazione stilistica a un elemento dell'intestazione o del piè di pagina, fare clic sul pulsante di formattazione per visualizzare la finestra di dialogo Modifica formato.
- d Effettuare le selezioni desiderate per il carattere, le aree Cella e Bordo e le opzioni di formattazione aggiuntive.

**NOTA:** ulteriori informazioni su alcune opzioni di formattazione sono disponibili nella sezione [Applicazione della formattazione ai dashboard \(a pagina 1156\)](#).

- e Fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo Modifica formato.
- f Fare clic su OK per salvare l'intestazione o il piè di pagina.

5 Dopo aver modificato tutte le opzioni di stampa ed esportazione desiderate, fare clic su OK.

## Modifica delle proprietà del dashboard

È possibile impostare le proprietà per l'intero dashboard, nonché eliminare, riordinare e nascondere le pagine. La modifica delle proprietà del dashboard determina il salvataggio automatico delle modifiche apportate alla pagina su cui si stava lavorando.

**Procedure preliminari.** Per poter modificare un dashboard, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Accedi ad analitica V3. Per modificare dashboard diversi dal proprio dashboard personale (Il mio dashboard), il ruolo utente deve disporre anche del privilegio Gestisci dashboard. Inoltre, per modificare un dashboard personalizzato memorizzato in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il ruolo utente deve disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

### *Per modificare le proprietà di un dashboard*

1 Aprire il dashboard nella Costruzione guidata dashboard.

Per informazioni sull'apertura di un dashboard nella Costruzione guidata dashboard, vedere [Modifica di dashboard \(a pagina 1145\)](#).

2 Fare clic sull'icona Strumenti e selezionare Proprietà dashboard.

3 Apportare le modifiche desiderate nella finestra di dialogo Proprietà dashboard.

Di seguito vengono descritte alcune azioni che è possibile eseguire nella finestra di dialogo Proprietà dashboard.

- Aggiungere una descrizione per il dashboard. Le descrizioni sono memorizzate nei dashboard ma non vengono visualizzate in essi.
- Riordinare le pagine del dashboard. Selezionare la pagina che si desidera spostare e utilizzare le frecce di direzione per spostarla nella nuova posizione.
- Nascondere una pagina del dashboard. Ciò consente di impedire la visualizzazione della pagina agli altri utenti. Ad esempio, se si sta modificando la pagina, è possibile impedirne la visualizzazione agli altri utenti finché la sessione di modifica non sarà terminata. Se tuttavia altri utenti la stanno visualizzando, la pagina rimarrà visibile per tali utenti.

Dopo aver apportato tutte le modifiche previste, deselezionare la casella di controllo Nascondi pagina per rendere di nuovo visibile la pagina per gli altri utenti.

**ATTENZIONE:** a parte le azioni di occultamento o riordino delle pagine, qualsiasi azione eseguita nella sezione Pagine dashboard della finestra di dialogo Proprietà dashboard non viene annullata se si fa clic su Annulla per chiudere la finestra di dialogo.

- Rinominare una pagina del dashboard. Quando si rinomina una pagina del dashboard, è possibile mantenere i riferimenti degli utenti al nome precedente. Questa azione comporta la creazione di un collegamento con il nome precedente che punta al dashboard rinominato nel catalogo.
- Eliminare una pagina del dashboard.

4 Fare clic su OK per salvare le modifiche.

**NOTA:** non è possibile modificare le autorizzazioni in una pagina del dashboard. L'icona Sicurezza nella finestra di dialogo Proprietà dashboard è disabilitata.

## Ridenominazione di dashboard

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come rinominare un dashboard.

**Procedure preliminari.** Per poter modificare un dashboard, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Accedi ad analitica V3. Per modificare dashboard diversi dal proprio dashboard personale (Il mio dashboard), il ruolo utente deve disporre anche del privilegio Gestisci dashboard. Inoltre, per modificare un dashboard personalizzato memorizzato in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il ruolo utente deve disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.

### Per rinominare un dashboard

- 1 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Nella home page fare clic su Catalogo.
- 3 Andare al dashboard che si desidera rinominare.
- 4 Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome del dashboard e selezionare Rinomina dal menu di scelta rapida.
- 5 Immettere il nuovo nome del dashboard.  
Quando si rinomina un dashboard, è possibile mantenere i riferimenti degli utenti al nome precedente. Questa azione comporta la creazione di un collegamento con il nome precedente che punta al dashboard rinominato nel catalogo.
- 6 Fare clic su OK per salvare le modifiche.

## Gestione della visibilità dei dashboard in Analytics

Se si dispone dei privilegi Gestisci ruoli e accesso e Gestisci dashboard nel proprio ruolo, è possibile controllare la disponibilità (visibilità) dei singoli dashboard. La visibilità viene assegnata in base ai ruoli utente. Ad esempio, è possibile selezionare un dashboard e quindi consentire ai ruoli utente Funzionario del servizio e Responsabile del servizio di visualizzare tale dashboard.

Se non è mai stata assegnata alcuna visibilità a un dashboard, tale dashboard non presenta limitazioni e può essere visualizzato da tutti gli utenti. Gli amministratori e gli utenti che dispongono del privilegio Gestione report personalizzati hanno sempre accesso a tutti i dashboard anche se al loro ruolo non è stato concesso l'accesso.

**Nota:** il privilegio Accedi ai dashboard Analytics - Visualizza dashboard precostruiti controlla l'accesso degli utenti ai dashboard precostruiti, ma non influisce sull'accesso ai dashboard personalizzati.

### Per assegnare visibilità a un dashboard

- 1 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Fare clic su Dashboard nel riquadro Gestisci.
- 3 Andare alla cartella contenente un dashboard, ad esempio Cartella condivisa a livello societario.
- 4 Selezionare un dashboard dall'elenco e fare clic su Modifica per visualizzare la pagina Visibilità dashboard.

- 5 Fare clic su Aggiungi ruoli.
- 6 Nella pagina Ruoli associati, fare clic su Seleziona accanto a ciascun ruolo che deve disporre dell'accesso al dashboard selezionato.
- 7 Al termine dell'aggiunta dei ruoli, fare clic su OK.
- 8 Per tornare alla pagina Gestisci visibilità dashboard, fare clic sul collegamento Torna a Gestisci visibilità dashboard.

#### ***Per rimuovere la visibilità di un ruolo per un dashboard***

- 1 Fare clic sulla scheda Analytics.
- 2 Fare clic su Dashboard nel riquadro Gestisci.
- 3 Andare alla cartella contenente un dashboard, ad esempio Cartella condivisa a livello societario.
- 4 Selezionare un dashboard dall'elenco e fare clic su Modifica per visualizzare la pagina Dettagli dashboard.
- 5 Nel riquadro Ruolo associato, fare clic su Rimuovi accanto al ruolo o ai ruoli da rimuovere.
- 6 Fare clic su OK per confermare la rimozione.
- 7 Al termine delle modifiche dei ruoli, fare clic su OK.
- 8 Per tornare alla pagina Gestisci visibilità dashboard, fare clic sul collegamento Torna a Gestisci visibilità dashboard.

Se si rimuovono tutti i ruoli dall'apposito elenco, il dashboard non dispone più di limitazioni e può essere visualizzato da tutti gli utenti.

## **Dashboard preimpostati - Dashboard Cliente**

Il dashboard Cliente contiene le informazioni relative ai clienti assegnati e include le analisi in base alle vendite chiuse, alle vendite previste e agli attributi demografici. È possibile filtrare queste analisi in base a:

- Trimestre fiscale
- Anno fiscale
- Regione
- Settore
- Livello report

Dopo aver modificato uno dei valori del filtro, fare clic su Applica per applicare le nuove selezioni del filtro alle analisi.

Per visualizzare il dashboard Cliente nella scheda Analytics, visualizzare il menu a discesa Dashboard e scegliere Cliente.

**NOTA:** nel dashboard precostruito il campo con etichetta *Data aggiornamento dati* mostra il valore della variabile di sessione USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Questa variabile contiene l'indicatore orario, espresso nel fuso orario dell'utente, dell'inizio dell'aggiornamento più recente dei dati cronologici. Nelle release precedenti delle funzionalità di analitica, le analisi precostruite mostravano il valore della variabile LAST\_REFRESH\_DT.

## **Dashboard preimpostati - Dashboard Panoramica**

Il dashboard Panoramica contiene informazioni sul prospetto delle vendite, sull'efficacia del servizio, sui clienti e sulle opportunità migliori. È possibile filtrare queste analisi in base a:

- Trimestre fiscale
- Anno fiscale
- Regione

Dopo aver modificato uno dei valori del filtro, fare clic su Applica per applicare le nuove selezioni del filtro alle analisi.

Per visualizzare il dashboard Panoramica nella scheda Analytics, visualizzare il menu a discesa Dashboard e scegliere Panoramica.

**NOTA:** nel dashboard precostruito il campo con etichetta *Data aggiornamento dati* mostra il valore della variabile di sessione USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Questa variabile contiene l'indicatore orario, espresso nel fuso orario dell'utente, dell'inizio dell'aggiornamento più recente dei dati cronologici. Nelle release precedenti delle funzionalità di analitica, le analisi precostruite mostravano il valore della variabile LAST\_REFRESH\_DT.

## Dashboard preimpostati - Dashboard Pipeline

Il dashboard Pipeline contiene informazioni sulle vendite previste, sulle vendite chiuse, sulla qualità e la distribuzione della pipeline e sui clienti. Include le analisi in base alle vendite chiuse, alle vendite previste e agli attributi demografici. È possibile filtrare queste analisi in base a:

- Trimestre fiscale
- Anno fiscale
- Settore
- Volume operazione
- Trimestre fiscale pipeline
- Anno fiscale pipeline

Dopo aver modificato uno dei valori del filtro, fare clic su Applica per applicare le nuove selezioni del filtro alle analisi.

Per visualizzare il dashboard Pipeline nella scheda Analytics, visualizzare il menu a discesa Dashboard e scegliere Pipeline.

**NOTA:** nel dashboard precostruito il campo con etichetta *Data aggiornamento dati* mostra il valore della variabile di sessione USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Questa variabile contiene l'indicatore orario, espresso nel fuso orario dell'utente, dell'inizio dell'aggiornamento più recente dei dati cronologici. Nelle release precedenti delle funzionalità di analitica, le analisi precostruite mostravano il valore della variabile LAST\_REFRESH\_DT.

## Dashboard preimpostati - Dashboard Efficacia vendite

Il dashboard Efficacia vendite contiene informazioni sulle operazioni. È possibile filtrare queste analisi in base a:

- Trimestre fiscale
- Anno fiscale
- Regione
- Settore
- Livello report

Dopo aver modificato uno dei valori del filtro, fare clic su Applica per applicare le nuove selezioni del filtro alle analisi.

Per visualizzare il dashboard Efficacia vendite nella scheda Analytics, visualizzare il menu a discesa Dashboard e scegliere Efficacia vendite.

**NOTA:** nel dashboard precostruito il campo con etichetta *Data aggiornamento dati* mostra il valore della variabile di sessione USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Questa variabile contiene l'indicatore orario, espresso nel fuso orario dell'utente, dell'inizio dell'aggiornamento più recente dei dati cronologici. Nelle release precedenti delle funzionalità di analitica, le analisi precostruite mostravano il valore della variabile LAST\_REFRESH\_DT.

## Dashboard preimpostati - Dashboard Efficacia marketing

Il dashboard Efficacia marketing contiene informazioni sulle campagne e include le analisi per le campagne completate, l'aging lead, lo stato di follow-up, gli andamenti origine lead e il volume di opportunità. È possibile filtrare queste analisi in base a:

- Trimestre fiscale
- Anno fiscale

Dopo aver modificato uno dei valori del filtro, fare clic su Applica per applicare le nuove selezioni del filtro alle analisi.

Per visualizzare il dashboard Efficacia marketing nella scheda Analytics, visualizzare il menu a discesa Dashboard e scegliere Efficacia marketing.

**NOTA:** nel dashboard precostruito il campo con etichetta *Data aggiornamento dati* mostra il valore della variabile di sessione USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Questa variabile contiene l'indicatore orario, espresso nel fuso orario dell'utente, dell'inizio dell'aggiornamento più recente dei dati cronologici. Nelle release precedenti delle funzionalità di analitica, le analisi precostruite mostravano il valore della variabile LAST\_REFRESH\_DT.

## Dashboard preimpostati - Dashboard Servizio

Il dashboard Servizio contiene informazioni sui livelli di servizio e sulla fedeltà dei clienti. È possibile filtrare queste analisi in base a:

- Trimestre fiscale
- Anno fiscale
- Stato

Dopo aver modificato uno dei valori del filtro, fare clic su Applica per applicare le nuove selezioni del filtro alle analisi.

Per visualizzare il dashboard Servizio nella scheda Analytics, visualizzare il menu a discesa Dashboard e scegliere Servizio.

**NOTA:** nel dashboard precostruito il campo con etichetta *Data aggiornamento dati* mostra il valore della variabile di sessione USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Questa variabile contiene l'indicatore orario, espresso nel fuso orario dell'utente, dell'inizio dell'aggiornamento più recente dei dati cronologici. Nelle release precedenti delle funzionalità di analitica, le analisi precostruite mostravano il valore della variabile LAST\_REFRESH\_DT.

## Utilizzo dei briefing book

Per briefing book si intende una raccolta di analisi e pagine di dashboard sviluppata e gestita nel tempo. Ad esempio, è possibile creare un briefing book per le richieste di servizio e aggiungervi ogni mese le analisi delle richieste di servizio più recenti. In seguito è possibile aprire il briefing book e osservare l'evoluzione delle richieste di servizio nel tempo. Il briefing book può essere esportato in formato PDF o MHTML per la condivisione con altri utenti.

Le analisi e le pagine di dashboard aggiunte a ogni briefing book possono essere aggiornabili (il contenuto viene aggiornato con i dati più recenti a ogni apertura del briefing book) o snapshot (il contenuto non cambia). Utilizzare gli snapshot per conservare i dati esistenti in modo da poterli confrontare nel tempo.

Nella tabella riportata di seguito vengono mostrati gli effetti dei privilegi sulle azioni che possono essere eseguite.

| Privilegio                     | Download (PDF e MHTML) | Gestione dei briefing book in <i>Le mie cartelle</i> | Gestione dei briefing book in <i>Cartelle condivise</i> |
|--------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Accesso ad Analytics V3        | Sì                     |                                                      |                                                         |
| Gestione report personali      | Sì                     | Sì                                                   |                                                         |
| Gestione report personalizzati | Sì                     | Sì                                                   | Sì                                                      |

Tenere presente che il contenuto delle analisi e delle pagine di dashboard aggiunte ai briefing book è condizionato dall'impostazione Stampa righe dell'oggetto. Stampa righe si trova nella scheda Risultati della finestra di dialogo Opzioni di stampa ed esportazione per ogni analisi e nel menu Strumenti delle pagine di dashboard. Le opzioni disponibili sono Visibili o Tutte. Quando l'impostazione di Stampa righe è Visibili, possono essere visualizzate solo le righe visibili per la persona che ha aggiunto l'analisi o la pagina di dashboard al briefing book. Quando l'impostazione di Stampa righe è Tutte, nel briefing book vengono visualizzate tutte le righe.

Con i briefing book è possibile eseguire i task riportati di seguito.

- [Creazione dei briefing book \(a pagina 1163\)](#)
- [Aggiunta di analisi ai briefing book \(a pagina 1164\)](#)
- [Aggiunta di pagine dashboard ai briefing book \(a pagina 1165\)](#)
- [Modifica dei briefing book \(a pagina 1166\)](#)
- [Visualizzazione ed esportazione dei briefing book \(a pagina 1167\)](#)

## Creazione dei briefing book

Il numero di briefing book che è possibile creare è praticamente illimitato e dipende dalle esigenze: ad esempio, è possibile crearne uno per la divisione vendite dell'azienda, uno per ogni prodotto e così via.

### ***Per creare un nuovo briefing book da un'analisi o una pagina di dashboard salvata***

- 1 Nella scheda Analytics fare clic su Catalogo.
- 2 Per aggiungere un'analisi eseguire le operazioni riportate di seguito.
  - a Andare a un'analisi.
  - b A seconda del tipo di vista, fare clic con il pulsante destro del mouse sotto il nome dell'analisi o visualizzare il menu Altro, quindi scegliere Aggiungi al briefing book.
- 3 Per aggiungere una pagina di dashboard eseguire le operazioni riportate di seguito.
  - a Andare a una pagina di dashboard.
  - b Fare clic su Esegui per eseguire la pagina.
  - c Aprire il menu Strumenti e scegliere Aggiungi al briefing book.
- 4 Selezionare una delle opzioni seguenti nella sezione Tipo di contenuto.
  - **Aggiornabile.** A ogni apertura futura del briefing book il contenuto dell'analisi verrà aggiornato con le informazioni più recenti.
  - **Snapshot.** A ogni apertura futura del briefing book il contenuto dell'analisi apparirà esattamente come lo si vede al momento. Ciò consente di salvare l'analisi così com'è in modo da poterla confrontare con la stessa analisi eseguita in un altro momento. Ad esempio, è possibile aggiungere uno snapshot della stessa analisi ogni mese per un anno e avere la possibilità di valutare le modifiche mese dopo mese.



- 5 Nella sezione Segui i collegamenti di navigazione ai briefing book, selezionare una delle opzioni riportate di seguito. Per collegamento di navigazione si intende un collegamento tra la sezione dei contenuti del briefing book e un'altra sezione specifica del briefing book. Ciò equivale alla creazione di collegamenti ipertestuali in un sommario ai capitoli di un manuale. I collegamenti di navigazione vengono definiti in un passo successivo.
  - **No.** I collegamenti di navigazione non vengono inclusi nel briefing book.
  - **Sì.** I collegamenti di navigazione vengono inclusi nel briefing book. Quando si seleziona Sì è necessario specificare anche il numero di collegamenti da seguire (cinque al massimo).
- 6 Immettere una descrizione del briefing book.
- 7 Fare clic su Sfoglia per visualizzare la finestra di dialogo Salva con nome.
- 8 Selezionare una posizione per il briefing book, immettere il nome del briefing book nel campo Nome e fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo Salva con nome.
- 9 Nella finestra di dialogo Salvataggio contenuto briefing book, fare clic su OK.  
Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio per indicare che l'oggetto selezionato è stato aggiunto al briefing book.

Per ulteriori informazioni sui briefing book, vedere gli argomenti seguenti:

- [Utilizzo dei briefing book \(a pagina 1162\)](#)
- [Aggiunta di analisi ai briefing book \(a pagina 1164\)](#)
- [Aggiunta di pagine dashboard ai briefing book \(a pagina 1165\)](#)
- [Modifica dei briefing book \(a pagina 1166\)](#)
- [Visualizzazione ed esportazione dei briefing book \(a pagina 1167\)](#)

## Aggiunta di analisi ai briefing book

È possibile aggiungere più analisi a un briefing book. Quando si aggiunge un'analisi a un briefing book, il contenuto esistente non viene sovrascritto o sostituito: in effetti la nuova analisi viene aggiunta come oggetto distinto nel briefing book. Ad esempio, è possibile aprire la stessa analisi ogni mese e salvarne lo snapshot in un briefing book. Ciò consente di tenere traccia delle variazioni dei risultati della stessa analisi nel tempo.

### *Per aggiungere un'analisi salvata a un briefing book esistente*

- 1 Nella scheda Analytics fare clic su Catalogo.
- 2 Andare a un'analisi.
- 3 A seconda del tipo di vista, fare clic con il pulsante destro del mouse sotto il nome dell'analisi o visualizzare il menu Altro, quindi scegliere Aggiungi al briefing book.
- 4 Selezionare una delle opzioni seguenti nella sezione Tipo di contenuto.
  - **Aggiornabile.** A ogni apertura futura del briefing book il contenuto dell'analisi verrà aggiornato con le informazioni più recenti.
  - **Snapshot.** A ogni apertura futura del briefing book il contenuto dell'analisi apparirà esattamente come lo si vede al momento. Ciò consente di salvare l'analisi così com'è in modo da poterla confrontare con la stessa analisi eseguita in un altro momento. Ad esempio, è possibile aggiungere uno snapshot della stessa analisi ogni mese per un anno e avere la possibilità di valutare le modifiche mese dopo mese.
- 5 Nella sezione Segui i collegamenti di navigazione ai briefing book, selezionare una delle opzioni riportate di seguito. Per collegamento di navigazione si intende un collegamento tra la sezione dei contenuti del briefing book e un'altra sezione specifica del briefing book. Ciò equivale alla creazione di collegamenti ipertestuali in un sommario ai capitoli di un manuale. I collegamenti di navigazione vengono definiti in un passo successivo.
  - **No.** I collegamenti di navigazione non vengono inclusi nel briefing book.
  - **Sì.** I collegamenti di navigazione vengono inclusi nel briefing book. Quando si seleziona Sì è necessario specificare anche il numero di collegamenti da seguire (cinque al massimo).



- 6 Fare clic su Sfoglia per visualizzare la finestra di dialogo Salva con nome.
- 7 Andare a un briefing book esistente e selezionarlo, quindi fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo Salva con nome.
- 8 Nella finestra di dialogo Salvataggio contenuto briefing book, fare clic su OK.  
Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio per indicare che l'analisi è stata aggiunta al briefing book.

Per ulteriori informazioni sui briefing book, vedere gli argomenti seguenti:

- [Utilizzo dei briefing book \(a pagina 1162\)](#)
- [Creazione dei briefing book \(a pagina 1163\)](#)
- [Aggiunta di pagine dashboard ai briefing book \(a pagina 1165\)](#)
- [Modifica dei briefing book \(a pagina 1166\)](#)
- [Visualizzazione ed esportazione dei briefing book \(a pagina 1167\)](#)

## Aggiunta di pagine dashboard ai briefing book

È possibile aggiungere più pagine dashboard a un briefing book. Ad esempio, è possibile aprire la stessa pagina di dashboard ogni mese e salvarne lo snapshot in un briefing book. Ciò consente di tenere traccia delle variazioni dei risultati della stessa pagina di dashboard nel tempo.

### *Per aggiungere una pagina di dashboard a un briefing book esistente*

- 1 Nella scheda Analytics fare clic su Catalogo.
- 2 Andare a una pagina di dashboard.
- 3 Fare clic sull'icona del menu nell'angolo superiore destro della scheda Panoramica e scegliere Aggiungi al briefing book.
- 4 Selezionare una delle opzioni seguenti nella sezione Tipo di contenuto.
  - **Aggiornabile.** A ogni apertura futura del briefing book il contenuto dell'analisi verrà aggiornato con le informazioni più recenti.
  - **Snapshot.** A ogni apertura futura del briefing book il contenuto dell'analisi apparirà esattamente come lo si vede al momento. Ciò consente di salvare l'analisi così com'è in modo da poterla confrontare con la stessa analisi eseguita in un altro momento. Ad esempio, è possibile aggiungere uno snapshot della stessa analisi ogni mese per un anno e avere la possibilità di valutare le modifiche mese dopo mese.
- 5 Nella sezione Segui i collegamenti di navigazione ai briefing book, selezionare una delle opzioni riportate di seguito. Per collegamento di navigazione si intende un collegamento tra la sezione dei contenuti del briefing book e un'altra sezione specifica del briefing book. Ciò equivale alla creazione di collegamenti ipertestuali in un sommario ai capitoli di un manuale. I collegamenti di navigazione vengono definiti in un passo successivo.
  - **No.** I collegamenti di navigazione non vengono inclusi nel briefing book.
  - **Sì.** I collegamenti di navigazione vengono inclusi nel briefing book. Quando si seleziona Sì è necessario specificare anche il numero di collegamenti da seguire (cinque al massimo).
- 6 Fare clic su Sfoglia per visualizzare la finestra di dialogo Salva con nome.
- 7 Andare a un briefing book esistente e selezionarlo, quindi fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo Salva con nome.
- 8 Nella finestra di dialogo Salvataggio contenuto briefing book, fare clic su OK.  
Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio per indicare che la pagina di dashboard è stata aggiunta al briefing book.

### *Per aggiungere collegamenti azioni come collegamenti di navigazione del briefing book*

- 1 Andare a una pagina di dashboard.

- 2 Nel riquadro Oggetto dashboard fare clic su un collegamento azione e trascinarlo nel riquadro a destra.
- 3 Nel collegamento azione, fare clic sull'icona Proprietà in alto a destra.
- 4 Nella finestra di dialogo Proprietà collegamento azione immettere i valori per Testo collegamento e Didascalia.
- 5 Fare clic sull'icona Nuova azione e scegliere Naviga a contenuto BI.
- 6 Nella finestra di dialogo Seleziona contenuto BI per azione selezionare un'analisi e fare clic su OK.
- 7 Nella finestra di dialogo Nuova azione fare clic su OK.
- 8 Nella finestra di dialogo Proprietà collegamento azione selezionare Aggiungi al briefing book e fare clic su OK.
- 9 Nel riquadro del dashboard fare clic sull'icona Salva.
- 10 Per eseguire il test del collegamento, fare clic sull'icona Esegui.

La pagina di dashboard visualizzata dovrebbe contenere il collegamento e l'icona a sinistra del collegamento dovrebbe essere un briefing book. Fare clic sul collegamento per assicurarsi che funzioni. Al termine fare clic su Torna per visualizzare la pagina di dashboard.

Quando si aggiunge la pagina di dashboard (con l'opzione Segui i collegamenti di navigazione ai briefing book impostata su Sì) al briefing book, anche la destinazione della navigazione (l'analisi) selezionata nella finestra di dialogo Seleziona contenuto BI per azione viene inclusa nel briefing book. Pertanto, quando si esegue il download del briefing book, il collegamento di navigazione viene visualizzato. Quando si fa clic sul collegamento ci si sposta all'analisi specifica.

- 11 Per aggiungere questa pagina di dashboard a un briefing book, visualizzare il menu a discesa nell'angolo superiore destro e scegliere Aggiungi al briefing book.
- 12 Attenersi alle istruzioni in alto per continuare.

Per ulteriori informazioni sui briefing book, vedere gli argomenti seguenti:

- [Utilizzo dei briefing book \(a pagina 1162\)](#)
- [Creazione dei briefing book \(a pagina 1163\)](#)
- [Aggiunta di analisi ai briefing book \(a pagina 1164\)](#)
- [Modifica dei briefing book \(a pagina 1166\)](#)
- [Visualizzazione ed esportazione dei briefing book \(a pagina 1167\)](#)

## Modifica dei briefing book

Dopo aver creato un briefing book e averlo popolato con analisi e pagine di dashboard, è possibile modificarlo per personalizzarne il contenuto.

### *Per modificare un briefing book*

- 1 Individuare un briefing book nel Catalogo e fare clic sul collegamento Modifica.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica briefing book.
- 2 Per modificare l'ordine degli oggetti nel briefing book, trascinare gli oggetti nelle posizioni desiderate.
- 3 Per modificare un'analisi o una pagina di dashboard, selezionarla nell'elenco e fare clic sull'icona Modifica in alto a destra.
- 4 Modificare le proprietà di pagina dell'oggetto (Tipo di contenuto, Segui i collegamenti di navigazione ai briefing book e Descrizione).
- 5 Fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo Proprietà pagina.
- 6 Fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo Modifica briefing book.

Per ulteriori informazioni sui briefing book, vedere gli argomenti seguenti:

- [Utilizzo dei briefing book \(a pagina 1162\)](#)
- [Creazione dei briefing book \(a pagina 1163\)](#)

- [Aggiunta di analisi ai briefing book \(a pagina 1164\)](#)
- [Aggiunta di pagine dashboard ai briefing book \(a pagina 1165\)](#)
- [Visualizzazione ed esportazione dei briefing book \(a pagina 1167\)](#)

## Visualizzazione ed esportazione dei briefing book

È possibile visualizzare ed esportare un briefing book come file PDF o come file di archivio Web (MHTML).

### ***Per visualizzare ed esportare un briefing book***

- 1 Individuare il briefing book nel Catalogo.
- 2 Per eseguire il download e visualizzare un documento PDF, fare clic sul collegamento PDF.  
Il briefing book viene scaricato e aperto come documento PDF. Il documento include una pagina Sommario.
- 3 Per eseguire il download del briefing book e visualizzarlo in un browser Web, fare clic su Archivio Web (.mht).  
Utilizzando i controlli del browser, salvare il briefing book nel computer locale.

Per ulteriori informazioni sui briefing book, vedere gli argomenti seguenti:

- [Utilizzo dei briefing book \(a pagina 1162\)](#)
- [Creazione dei briefing book \(a pagina 1163\)](#)
- [Aggiunta di analisi ai briefing book \(a pagina 1164\)](#)
- [Aggiunta di pagine dashboard ai briefing book \(a pagina 1165\)](#)
- [Modifica dei briefing book \(a pagina 1166\)](#)



# 16 Amministrazione di Oracle CRM On Demand

---

Utilizzare le pagine Amministratore per impostare e personalizzare Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sull'amministrazione di Oracle CRM On Demand, vedere le sezioni descritte di seguito.

| Questa sezione                                          | Descrive questi task                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Amministrazione azienda (a pagina 1180)</a> | <p><a href="#">Impostazione del profilo azienda e dei valori predefiniti globali (vedere <a href="#">Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali</a> a pagina 1181)</a></p> <p><a href="#">Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi (a pagina 1212)</a></p> <p><a href="#">Definizione dei controlli delle password dell'azienda (a pagina 1214)</a></p> <p><a href="#">Reimpostazione di tutte le password (a pagina 1222)</a></p> <p><a href="#">Attivazione delle lingue (a pagina 1222)</a></p> <p><a href="#">Definizione di un calendario fiscale personalizzato (a pagina 1225)</a></p> <p><a href="#">Gestione delle valute (a pagina 1228)</a></p> <p><a href="#">Creazione di divisioni (a pagina 1234)</a></p> <p><a href="#">Associazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione alle divisioni (a pagina 1234)</a></p> <p><a href="#">Associazione di utenti alle divisioni (a pagina 1235)</a></p> <p><a href="#">Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti (a pagina 1239)</a></p> <p><a href="#">Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP (a pagina 1223)</a></p> <p><a href="#">Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda (vedere <a href="#">Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda</a> a pagina 1240)</a></p> <p><a href="#">Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale (a pagina 1241)</a></p> <p><a href="#">Analisi delle modifiche alla configurazione di amministrazione nello storico modifiche (a pagina 1242)</a></p> <p><a href="#">Analisi delle e-mail in sospeso e inviate dell'azienda (a pagina 1243)</a></p> <p><a href="#">Analisi di tutte le richieste di esportazione per l'azienda (a pagina 1245)</a></p> <p><a href="#">Pubblicazione di avvisi a livello aziendale (a pagina 1248)</a></p> |

| Questa sezione                                                        | Descrive questi task                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       | <p>Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda (a pagina 1253)</p> <p>Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio (a pagina 1254)</p> <p>Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio (a pagina 1255)</p> <p>Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record (a pagina 1255)</p> <p>Conversione degli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi (a pagina 1257)</p> <p>Considerazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi (a pagina 1260)</p> <p>Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi (a pagina 1260)</p> <p>Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica relazione (vedere <a href="#">Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica rel.</a> a pagina 1261)</p> <p>Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per gli indirizzi (a pagina 1262)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><a href="#">Personalizzazione applicazioni (a pagina 1263)</a></p> | <p><b>Task per l'impostazione dei tipi di record</b></p> <p><a href="#">Creazione e modifica di campi (a pagina 1287)</a></p> <p><a href="#">Amministrazione dell'impostazione Copia abilitata (a pagina 1301)</a></p> <p><a href="#">Impostazione degli indicatori di integrazione dei campi personalizzati (a pagina 1302)</a></p> <p><a href="#">Impostazione di collegamenti Web (a pagina 1302)</a></p> <p><a href="#">Impostazione dei campi concatenati (a pagina 1316)</a></p> <p><a href="#">Gestione delle etichette di campo (a pagina 1319)</a></p> <p><a href="#">Utilizzo di campi personalizzati indicizzati (a pagina 1320)</a></p> <p><a href="#">Ripristino delle impostazioni predefinite (a pagina 1322)</a></p> <p><a href="#">Modifica dei valori dell'elenco di selezione (a pagina 1323)</a></p> <p><a href="#">Mappatura dei valori dell'elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione (a pagina 1327)</a></p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout degli elementi correlati (a pagina 1327)</a></p> <p><a href="#">Gestione dei criteri di filtro predefiniti per gli elementi correlati (a pagina 1329)</a></p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout di pagina statici (a pagina 1332)</a></p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout di pagina per la creazione di nuovi record (a pagina 1338)</a></p> |

| Questa sezione | Descrive questi task                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p>Ridenominazione dei titoli delle sezioni dei campi (a pagina 1340)</p> <p>Creazione di applet Web per i tipi di record (a pagina 1343)</p> <p>Traduzione dei nomi delle applet Web e dei report personalizzati (a pagina 1356)</p> <p>Definizione degli elenchi di selezione a catena (a pagina 1357)</p> <p>Gestione dei layout di ricerca (a pagina 1361)</p> <p>Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco (a pagina 1367)</p> <p>Creazione di report personalizzati per home page (a pagina 1368)</p> <p>Creazione di layout home page di record (a pagina 1371)</p> <p>Personalizzazione dello storico modifiche (a pagina 1372)</p> <p>Specifica dei layout di pagina dinamici (a pagina 1382)</p> <p><b>Task per l'impostazione dell'applicazione</b></p> <p>Visualizzazione delle pagine Web esterne, dei report e dei dashboard nelle schede (a pagina 1392)</p> <p>Creazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione (a pagina 1400)</p> <p>Creazione di applet Web globali (a pagina 1401)</p> <p>Caricamento delle estensioni lato client (a pagina 1404)</p> <p>Gestione di aggiunte intestazioni HTML personalizzate (a pagina 1406)</p> <p>Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni e dell'intestazione globale (a pagina 1407)</p> <p>Caricamento e gestione di icone di intestazioni globali personalizzate (a pagina 1414)</p> <p>Personalizzazione della home page personale per l'azienda (a pagina 1409)</p> <p>Abilitazione di report personalizzati nella home page personale (a pagina 1410)</p> <p>Ridenominazione dei tipi di record (a pagina 1412)</p> <p>Abilitazione di immagini nelle pagine dei dettagli (a pagina 1413)</p> <p>Modifica dell'icona per un tipo di record (a pagina 1417)</p> <p>Aggiunta di tipi di record (a pagina 1415)</p> <p>Personalizzazione delle tag di integrazione REST (a pagina 1417)</p> <p>Creazione di nuovi temi (a pagina 1418)</p> <p>Caricamento e gestione di set di icone personalizzate (a pagina 1413)</p> |

| Questa sezione                                            | Descrive questi task                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi (vedere <a href="#">Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi</a> a pagina 1426)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Gestione utenti e controlli degli accessi (a pagina 1432) | <p><a href="#">Impostazione di utenti</a> (a pagina 1434)</p> <p><a href="#">Impostazione delle quote di vendita degli utenti</a> (a pagina 1449)</p> <p><a href="#">Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente</a> (a pagina 1449)</p> <p><a href="#">Modifica dell'ID utente di un utente</a> (a pagina 1450)</p> <p><a href="#">Reimpostazione della password di un utente</a> (a pagina 1451)</p> <p><a href="#">Reimpostazione del PIN DMS di un utente</a> (a pagina 1451)</p> <p><a href="#">Modifica della divisione primaria per un utente</a> (a pagina 1452)</p> <p><a href="#">Analisi dell'attività di accesso per un utente</a> (a pagina 1452)</p> <p><a href="#">Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti</a> (a pagina 1453)</p> <p><a href="#">Gestione di utenti delegati (amministratore)</a> (a pagina 1454)</p> <p><a href="#">Creazione di periodi di magazzino per gli utenti</a> (a pagina 1456)</p> <p><a href="#">Disattivazione di utenti</a> (a pagina 1457)</p> <p><a href="#">Impostazione di utenti (partner)</a> (a pagina 1459)</p> <p><a href="#">Modifica dell'ID utente di un utente (Partner)</a> (a pagina 1461)</p> <p><a href="#">Reimpostazione della password di un utente (Partner)</a> (a pagina 1461)</p> <p><a href="#">Disattivazione di utenti (partner)</a> (a pagina 1462)</p> <p><a href="#">Aggiunta di ruoli</a> (a pagina 1470)</p> <p><a href="#">Processo di impostazione dei profili di accesso</a> (a pagina 1492)</p> <p><a href="#">Reimpostazione dei layout di pagina personalizzati</a> (a pagina 1496)</p> <p><a href="#">Reimpostazione dei layout della barra delle azioni personalizzati</a> (a pagina 1496)</p> <p><a href="#">Reimpostazione dei layout della home page personalizzati</a> (a pagina 1497)</p> <p><a href="#">Impostazione di gruppi</a> (a pagina 1541)</p> <p><a href="#">Impostazione di territori</a> (a pagina 1543)</p> <p><a href="#">Processo di impostazione dei registri</a> (a pagina 1519)</p> <p><a href="#">Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore</a> (a pagina 1520)</p> <p><a href="#">Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri</a> (a pagina 1524)</p> <p><a href="#">Configurazione delle modalità di proprietà dei record</a> (a pagina 1524)</p> |



| Questa sezione | Descrive questi task                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p><a href="#">Creazione di registri e gerarchie di registri (a pagina 1525)</a></p> <p><a href="#">Associazione di utenti a registri (a pagina 1527)</a></p> <p>Creazione dei profili di accesso per i registri (vedere <a href="#">Creazione di profili di accesso per i registri</a> a pagina 1529)</p> <p><a href="#">Abilitazione dei registri per l'azienda (a pagina 1530)</a></p> <p><a href="#">Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente (a pagina 1531)</a></p> <p><a href="#">Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli di un record (a pagina 1533)</a></p> <p><a href="#">Assegnazione dei record ai registri (a pagina 1534)</a></p> |

| Questa sezione                                              | Descrive questi task                                  |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <a href="#">Gestione processi aziendali (a pagina 1559)</a> | <a href="#">Creazione di processi (a pagina 1566)</a> |

| Questa sezione | Descrive questi task                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p>Aggiunta di stati di transizione ai processi (vedere <a href="#">Aggiunta degli stati di transizione ai processi</a> a pagina 1567)</p> <p>Limitazione di processi (a pagina 1569)</p> <p>Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione (a pagina 1570)</p> <p>Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati (a pagina 1570)</p> <p>Creazione di regole del workflow (a pagina 1596)</p> <p>Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro (a pagina 1614)</p> <p>Creazione di azioni del workflow: Crea task (a pagina 1619)</p> <p>Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione (a pagina 1616)</p> <p>Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail (a pagina 1624)</p> <p>Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori (a pagina 1630)</p> <p>Creazione di azioni del workflow: Attendi (a pagina 1632)</p> <p>Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow (a pagina 1634)</p> <p>Modifica dell'ordine delle regole del workflow (a pagina 1635)</p> <p>Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow (a pagina 1636)</p> <p>Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow (a pagina 1637)</p> <p>Visualizzazione delle istanze di errore in Monitor errori workflow (a pagina 1639)</p> <p>Eliminazione delle istanze di errore da Monitor errori workflow (a pagina 1640)</p> <p>Visualizzazione delle istanze in sospeso in Monitor attese workflow (a pagina 1645)</p> <p>Eliminazione delle istanze in sospeso da Monitor attese workflow (a pagina 1646)</p> <p>Impostazione delle regole di assegnazione (a pagina 1653)</p> <p>Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead (a pagina 1660)</p> <p>Creazione di layout di conversione lead (vedere <a href="#">Creazione dei layout di conversione lead</a> a pagina 1661)</p> <p>Impostazione della definizione della previsione (a pagina 1664)</p> <p>Aggiornamento della definizione della previsione (a pagina 1670)</p> <p>Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita (a pagina 1671)</p> <p>Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda (a pagina 1678)</p> <p>Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 41 <b>1175</b></p> <p>Abilitazione della funzione Registrazione modifica (a pagina 1679)</p> <p>Visualizzazione della pagina Elenco registrazioni modifica (vedere <a href="#">Visualizzazione della pagina Elenco registrazioni modifica</a> a pagina</p> |

| Questa sezione                                                                          | Descrive questi task                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Strumenti di gestione dati (a pagina 1701)                                              | <a href="#">Preparazione all'importazione dei dati (a pagina 1748)</a><br><a href="#">Collegamento di record durante l'importazione (a pagina 1741)</a><br><a href="#">Importazione dei dati (a pagina 1933)</a><br><a href="#">Analisi dei risultati dell'importazione (a pagina 1937)</a><br><a href="#">Esportazione dei dati (a pagina 1939)</a><br><a href="#">Analisi dei risultati dell'esportazione (a pagina 1943)</a><br><a href="#">Utility client Oracle Migration Tool On Demand (a pagina 1950)</a><br><a href="#">Utility client Oracle Data Loader On Demand (a pagina 1944)</a><br><a href="#">Creazione delle code degli eventi di integrazione (a pagina 1957)</a><br><a href="#">Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione (a pagina 1959)</a> |
| Gestione del contenuto (a pagina 1962)                                                  | <a href="#">Impostazione delle categorie prodotto (a pagina 1963)</a><br><a href="#">Impostazione dei prodotti dell'azienda (a pagina 1963)</a><br><a href="#">Impostazione di listini prezzi per PRM (a pagina 1965)</a><br><a href="#">Impostazione dei listini prezzi per Life Sciences (a pagina 1969)</a><br><a href="#">Gestione degli allegati dell'azienda (a pagina 1971)</a><br><a href="#">Impostazione degli script di valutazione (a pagina 1974)</a><br><a href="#">Impostazione delle cartelle in Analytics (a pagina 852)</a>                                                                                                                                                                                                                                    |
| Plugin applicazione (a pagina 1981)                                                     | <a href="#">Configurazione di Oracle Social Engagement and Monitoring (a pagina 1981)</a><br><a href="#">Configurazione delle impostazioni di integrazione di Oracle Social Network (a pagina 1982)</a><br><a href="#">Configurazione della consegna di e-mail mediante Oracle Eloqua Engage (a pagina 1984)</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Integrazione di Web Services (a pagina 1945)                                            | <a href="#">Download di file WSDL e di schema (a pagina 1946)</a><br><a href="#">Analisi dell'utilizzo di Web Services (a pagina 1948)</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Gestione Life Sciences (vedere <a href="#">Gestione di Life Sciences</a> a pagina 1985) | <a href="#">Gestione di chiamate Smart (a pagina 1985)</a><br><a href="#">Impostazione delle preferenze relative a Life Sciences (a pagina 1988)</a><br><a href="#">Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida (a pagina 1990)</a><br><a href="#">Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni (vedere <a href="#">Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni</a> a pagina 1991)</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Questa sezione                                                                                           | Descrive questi task                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amministrare integrazione desktop<br>(vedere <a href="#">Oracle CRM On Demand Desktop</a> a pagina 1995) | <a href="#">Amministrare dei pacchetti di personalizzazione</a> (a pagina 1995)<br><a href="#">Impostazione delle posizioni delle versioni dei programmi di installazione di Oracle CRM On Demand Desktop</a> (a pagina 1997) |

Inoltre, gli amministratori possono in genere effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Creare report personalizzati per uso personale o per la distribuzione a livello aziendale. Per le necessarie istruzioni, vedere [Uso della home page di Analytics](#) (vedere [Uso della home page di Analytics](#) a pagina 837).
- Creare elenchi filtrati per la distribuzione a livello aziendale. Per istruzioni, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 129).

Per informazioni sull'uso di Oracle On Demand Expression Builder, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 1998).

## Processo di amministrazione di Oracle CRM On Demand

Le pagine Amministratore di Oracle CRM On Demand consentono di gestire la distribuzione di Oracle CRM On Demand agli utenti e l'impostazione dei requisiti per i dati. Utilizzando le pagine Amministratore, è possibile personalizzare l'aspetto di Oracle CRM On Demand per rispondere alle esigenze specifiche della propria azienda. Per gestire la distribuzione di Oracle CRM On Demand, utilizzare le linee guida riportate di seguito.

### 1 Rivedere tutte le risorse disponibili.

Prima di impostare una nuova distribuzione di Oracle CRM On Demand, rivedere le risorse riportate di seguito.

- Leggere la *Administrator Preview Guide* di *Oracle CRM On Demand*. Questa guida è disponibile per tutti gli amministratori delle aziende e fornisce informazioni su come abilitare funzionalità in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su come accedere al manuale *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*, fare clic sul collegamento *Formazione e supporto* in Oracle CRM On Demand.
- Rivedere gli strumenti aggiuntivi, i modelli, liste di verifica, seminari Web e guide facendo clic sul collegamento *Formazione e supporto* in Oracle CRM On Demand.
- Iscrivere al corso *Administration Essentials* offerto da Oracle University.

### 2 Valutare il processo aziendale e i ruoli rivestiti dagli utenti nell'organizzazione.

Rivedere la *Administrator Rollout Guide* di *Oracle CRM On Demand* disponibile in My Oracle Support. Eseguire il download e utilizzare il modello di configurazione dei campi personalizzati per pianificare correttamente la distribuzione fin dall'inizio. Il modello di configurazione dei campi personalizzati è disponibile nella pagina *Tools and Templates* del centro di assistenza e formazione in My Oracle Support.

- Definire la visibilità dei dati e le modalità di protezione dei dati considerando i fattori e le funzionalità riportati di seguito.
  - **Profili di accesso.** Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1478).
  - **Team.** Per ulteriori informazioni, vedere [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 152).
  - **Registri.** Per ulteriori informazioni, vedere *Gestione dei registri* (vedere [Gestione registro](#) a pagina 1497).
  - **Visibilità responsabile.** Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1181).
- Definire il modello dati e i campi pertinenti. Valutare quali report richiedono l'analisi dell'andamento, l'analisi dell'andamento in tempo reale e i tipi di record supportati.
- Definire i processi riportati di seguito associati alla convalida e all'interazione con i dati.

- Impostazione dei processi di vendita. Per ulteriori informazioni vedere [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita \(a pagina 1671\)](#).
- Definizione della mappatura dei campi e dei layout di conversione dei lead. Per ulteriori informazioni, vedere [Amministrazione della conversione dei lead \(a pagina 1658\)](#).
- Definizione della convalida dei campi. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla gestione dei campi \(a pagina 1268\)](#).
- Definizione dei processi del workflow. Per ulteriori informazioni, vedere Gestione dei processi aziendali (vedere [Gestione processi aziendali](#) a pagina 1559).
- Integrazione di Oracle CRM On Demand con Web Services. Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione di Web Services \(a pagina 1945\)](#).
- Definire i CTE (Customer Test Environment) ed eventuali ambienti aggiuntivi per la formazione e i test.

### 3 Impostare l'azienda.

Ciascuna azienda è unica. In Oracle CRM On Demand, è possibile personalizzare molte impostazioni dell'azienda in modo che corrispondano all'impostazione aziendale.

- Impostare anno fiscale, lingue, valute, tassi di cambio dell'azienda e così via.
- Richiedere i diritti di accesso e CTE appropriati. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dell'azienda, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#).

### 4 Impostare i propri profili utente.

Gli utenti di una società hanno ruoli e responsabilità specifici. Alcuni utenti hanno accesso ad alcuni dati, altri no. Prima di aggiungere gli utenti, impostare la visibilità e il ruolo per ciascun tipo di utente.

- Impostare i ruoli per i propri utenti Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).
- Impostare i profili di accesso per l'azienda. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#).
- Impostare il modello di visibilità, ad esempio registri, team e così via. Per ulteriori informazioni, vedere Gestione dei registri (vedere [Gestione registro](#) a pagina 1497) e [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#).

### 5 Configurare i modelli dati, ad esempio, aggiungere o rinominare campi, tipi di record e così via.

Anche i requisiti per i dati sono unici in un'azienda. In Oracle CRM On Demand è possibile aggiungere nuovi campi a tipi di record esistenti, rinominare campi per allinearsi ai termini contrattuali o aggiungere nuovi tipi di record personalizzati. Prima di iniziare ad aggiungere dati, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Aggiungere i nuovi campi e tipi di record richiesti per la definizione del proprio modello dati. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#) e [Aggiunta di tipi di record \(a pagina 1415\)](#).
- Rinominare i campi e i tipi di record per allinearsi ai propri termini contrattuali. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione delle etichette di campo \(a pagina 1319\)](#) e [Ridenominazione dei tipi di record \(a pagina 1412\)](#).
- Popolare gli elenchi di selezione. È possibile utilizzare la funzionalità di importazione per importare rapidamente grandi quantità di valori nei campi degli elenchi di selezione. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1323\)](#).
- Configurare i layout. Visualizzare solo i campi richiesti per ciascun ruolo e per utilizzare i layout dinamici. Per ulteriori informazioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#) e Specificazione dei layout di pagina dinamici (vedere [Specifiche dei layout di pagina dinamici](#) a pagina 1382).
- Configurare i processi quali workflow, processi di vendita e così via. Per ulteriori informazioni, vedere Gestione dei processi aziendali (vedere [Gestione processi aziendali](#) a pagina 1559) e [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita \(a pagina 1671\)](#).

- Configurare gli elenchi di ruoli. I primi 10 elenchi vengono visualizzati nella home page di un utente. Si consiglia di non far restituire agli elenchi grandi quantità di dati. Il numero consigliato, gestibile, per i task quotidiani è tra i 25 e i 100 record. Si consiglia inoltre di effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Utilizzare i campi indicizzati quando possibile.
  - Nell'elenco, includere i campi che gli utenti desiderano aggiornare frequentemente.

Per ulteriori informazioni sugli elenchi di configurazione, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

## 6 Fornire informazioni sui parametri aziendali generando report.

Utilizzare la funzionalità di analisi in Oracle CRM On Demand per generare i report personalizzati pertinenti alle esigenze aziendali, quindi renderli accessibili agli utenti. Per ulteriori informazioni sui report, vedere [Analytics](#) (a pagina 837).

## 7 Importare dati e utenti.

Utilizzare la funzionalità di importazione per importare i dati precedenti in Oracle CRM On Demand. È possibile importare tutti gli utenti o aggiungerli tutti manualmente mediante la pagina Gestione utenti. Gli utenti aggiunti riceveranno un messaggio di posta elettronica con la password temporanea per l'accesso a Oracle CRM On Demand e potranno iniziare a lavorare immediatamente. Per ulteriori informazioni sull'importazione dei dati, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 1701).

# Utilizzo dei modelli dell'amministratore durante l'impostazione

È possibile usare i modelli di impostazione dell'amministratore per organizzare le informazioni dell'azienda e implementare Oracle CRM On Demand in modo efficace.

Dopo aver immesso le informazioni, è possibile utilizzare i modelli come riferimento durante l'impostazione e la personalizzazione dell'applicazione.

## *Per accedere ai modelli di impostazione dell'amministratore*

- 1 Fare clic sul collegamento per il modello desiderato.  
I collegamenti per i modelli disponibili vengono mostrati nella sezione seguente.
- 2 Salvare il modello nel computer.
- 3 Aprire il file salvato.

# Informazioni sulla registrazione utilizzo in Oracle CRM On Demand

La funzione di registrazione utilizzo consente alle aziende di monitorare e analizzare l'uso dell'applicazione Oracle CRM On Demand, con indicazioni sull'uso degli utenti e dell'applicazione e dettagli di impostazione e configurazione. Sono disponibili vari report precostituiti per raccogliere i dati sull'utilizzo di Oracle CRM On Demand. Oltre ai report precostituiti, le aziende che desiderano analizzare in modo ancora più approfondito l'utilizzo di Oracle CRM On Demand possono ricorrere all'area argomenti Analisi registrazione utilizzo, disponibile nell'area Analitica della cronologica di Analytics.

Ad esempio, è possibile creare report per fornire informazioni su quanto riportato di seguito.

- Gli utenti che non hanno eseguito la procedura di accesso negli ultimi 30 giorni
- I tipi di record per i quali non sono stati creati, aggiornati o eliminati record negli ultimi 30 giorni

- Il numero di regole del workflow, campi personalizzati e schede personalizzate creati in Oracle CRM On Demand

**SUGGERIMENTO:** per informazioni sull'analisi dell'utilizzo di Web Services, vedere [Analisi dell'utilizzo di Web Services \(a pagina 1948\)](#).

Per accedere ai report di registrazione utilizzo e creare nuovi report nell'area argomenti Analisi registrazione utilizzo è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Registrazione utilizzo. Questo privilegio è abilitato per impostazione predefinita per il ruolo di amministratore dell'azienda.

### Informazioni sul privilegio Registrazione utilizzo

Gli amministratori delle aziende possono abilitare il privilegio Registrazione utilizzo per altri ruoli utente secondo le esigenze. Prima di abilitare il privilegio per un ruolo utente, si consiglia tuttavia di tenere presenti le implicazioni che l'abilitazione comporta.

- Gli utenti che dispongono del privilegio Registrazione utilizzo nel proprio ruolo possono accedere all'area argomenti Analisi registrazione utilizzo di Analytics e ai report precostituiti specifici.
- L'accesso ai dati di registrazione utilizzo non è protetto da nessun'altra impostazione per i tipi di record presenti nei profili di accesso e nei ruoli utente gli utenti che dispongono del privilegio Registrazione utilizzo possono quindi accedere a tutti i dati di registrazione utilizzo disponibili nell'area argomenti Analisi registrazione utilizzo.  
Poiché alcuni tipi di dati di utilizzo possono essere considerati riservati nell'azienda, è necessario verificare che il privilegio Registrazione utilizzo venga concesso solo agli utenti appropriati.
- La creazione di report di registrazione utilizzo può avere come conseguenza l'uso intensivo delle risorse del sistema.

Se si desidera rendere disponibili i report di registrazione utilizzo per alcuni utenti, senza tuttavia concedere agli utenti l'accesso completo all'area argomenti Analisi registrazione utilizzo e ai report precostituiti, è possibile creare report personalizzati che contengano i dati pertinenti. Successivamente sarà possibile memorizzare i report personalizzati creati in una cartella report predefinita e concedere agli utenti un accesso limitato alla sola cartella condivisa.

In Oracle CRM On Demand è possibile visualizzare i dati relativi all'utilizzo delle assegnazioni di servizio (vedere [Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda \(a pagina 1253\)](#) e [Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio \(a pagina 1254\)](#)) e i dati relativi all'utilizzo dei file e dei record [Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record \(a pagina 1255\)](#).

### Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni sull'area argomenti Analisi registrazione utilizzo e i report, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- Area argomenti analitica Registrazione utilizzo (vedere [Area argomenti analitica della cronologia delle analisi di registrazione utilizzo \(a pagina 945\)](#))
- Introduzione ad Analytics (a pagina 866)

## Amministrazione azienda

**Procedure preliminari.** Se non indicato diversamente, per effettuare le procedure descritte nella sezione Amministrazione azienda, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci azienda.

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo per le procedure relative all'amministrazione dell'azienda.

- Impostazione del profilo azienda e dei valori predefiniti globali (vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#))
- Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi (a pagina 1212)



- [Definizione dei controlli delle password dell'azienda \(a pagina 1214\)](#)
- [Reimpostazione di tutte le password \(a pagina 1222\)](#)
- [Attivazione delle lingue \(a pagina 1222\)](#)
- [Definizione di un calendario fiscale personalizzato \(a pagina 1225\)](#)
- [Gestione delle valute \(a pagina 1228\)](#)
- [Creazione di divisioni \(a pagina 1234\)](#)
- [Associazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione alle divisioni \(a pagina 1234\)](#)
- [Associazione di utenti alle divisioni \(a pagina 1235\)](#)
- [Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti \(a pagina 1239\)](#)
- [Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP \(a pagina 1223\)](#)
- [Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda \(vedere \[Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda\]\(#\) a pagina 1240\)](#)
- [Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale \(a pagina 1241\)](#)
- [Pubblicazione di avvisi a livello aziendale \(a pagina 1248\)](#)
- [Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda \(a pagina 1253\)](#)
- [Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio \(a pagina 1254\)](#)
- [Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio \(a pagina 1255\)](#)
- [Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record \(a pagina 1255\)](#)
- [Conversione degli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi \(a pagina 1257\)](#)
- [Considerazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi \(a pagina 1260\)](#)
  - [Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi \(a pagina 1260\)](#)
- [Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica relazione \(vedere \[Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica rel.\]\(#\) a pagina 1261\)](#)
- [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per gli indirizzi \(a pagina 1262\)](#)

## Profilo dell'azienda

L'impostazione del profilo dell'azienda include le operazioni riportate di seguito.

- [Impostazione del profilo azienda e dei valori predefiniti globali \(vedere \[Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali\]\(#\) a pagina 1181\)](#)
- [Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi \(a pagina 1212\)](#)
- [Definizione dei controlli delle password dell'azienda \(a pagina 1214\)](#)
- [Reimpostazione di tutte le password \(a pagina 1222\)](#)
- [Attivazione delle lingue \(a pagina 1222\)](#)
- [Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP \(a pagina 1223\)](#)

## Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali

Le informazioni sull'azienda e i valori predefiniti globali vengono impostati nella pagina Profilo azienda.

**Informazioni sull'azienda.** È possibile immettere o modificare il nome dell'azienda, gli indirizzi per la spedizione e la fatturazione, il numero di telefono e il contatto primario. Se è stata effettuata un'iscrizione dimostrativa, alcune informazioni sull'azienda vengono trasferite dai dati di iscrizione.

**Valori predefiniti globali.** È possibile definire i valori predefiniti a livello aziendale, di cui gli utenti possono eseguire l'override.

**ATTENZIONE:** l'amministratore dell'azienda può modificare l'impostazione del paese. Se si modifica l'impostazione del paese, avvisare l'Assistenza clienti in modo che possa effettuare le operazioni necessarie per aggiornare l'impostazione del fuso orario, i prospetti e i dashboard. Le impostazioni Lingua, Valuta e Fuso orario

possono essere modificate solo contattando l'Assistenza clienti. Le nuove impostazioni non si riflettono in Analytics fino a quando non viene eseguito un ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) completo.

**Procedure preliminari.** Per comprendere l'effetto di queste impostazioni, vedere Informazioni sulle impostazioni di profilo per gli utenti (vedere [Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti](#) a pagina 786).

Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione dell'azienda.

### ***Per modificare il profilo dell'azienda***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4 Nella pagina Profilo azienda fare clic sul pulsante Modifica oppure usare la funzione di modifica in linea e apportare le modifiche desiderate.
- 5 Salvare il record.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione del proprio profilo dell'azienda, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Configurazione di Informazioni chiave azienda \(a pagina 1182\)](#)
- [Configurazione delle impostazioni dell'azienda \(a pagina 1183\)](#)
- [Configurazione di Impostazioni settimana lavorativa e calendario azienda \(a pagina 1199\)](#)
- [Configurazione delle impostazioni dei lead \(a pagina 1201\)](#)
- [Configurazione di Impostazione tema aziendale \(a pagina 1202\)](#)
- [Configurazione di Impostazioni visibilità dati azienda \(a pagina 1202\)](#)
- [Configurazione di Impostazioni di integrazione \(a pagina 1205\)](#)
- [Configurazione di Impostazioni sicurezza azienda \(a pagina 1206\)](#)
- [Configurazione di Impostazioni visibilità analisi \(a pagina 1210\)](#)
- [Configurazione delle impostazioni di comunicazione \(a pagina 1211\)](#)
- [Configurazione di impostazioni aggiuntive di Profilo azienda \(a pagina 1211\)](#)
- [Configurazione di impostazioni del programma di geocodifica \(vedere \[Configurazione di impostazioni del programma di geocodifica\]\(#\) a pagina 1212\)](#)

**NOTA:** in alcuni casi, è possibile che nel campo Modifica di nel record di profilo azienda venga visualizzato il nome di un utente che non dispone dei diritti e dei privilegi di accesso necessari per aggiornare direttamente il profilo dell'azienda. Ad esempio, se lo stato di un utente viene modificato da Attivo a Inattivo o viceversa, vengono aggiornati i valori nei campi Utenti attivi e Utenti inattivi nella pagina Profilo azienda. A seguito delle modifiche apportate a questi campi, il campo Modifica di nella pagina Profilo azienda viene aggiornato per visualizzare il nome dell'utente che ha aggiornato il record utente, anche se l'utente che ha effettuato la modifica non dispone del privilegio necessario per aggiornare il profilo dell'azienda.

### **Configurazione di Informazioni chiave azienda**

Nella tabella riportata di seguito viene descritto come impostare la sezione Informazioni chiave azienda nella pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

| Campo               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID accesso azienda  | Un identificatore univoco per l'azienda. Quando si creano nuovi utenti, questa è la prima parte dell'ID accesso utente (ID accesso azienda/ID utente) per l'utente. L'amministratore dell'azienda non può modificare questo valore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Contatto principale | <p>L'impostazione predefinita è ADMIN oppure l'alias del primo utente dell'azienda che ha eseguito l'accesso, ma può essere impostato su un utente qualsiasi. Al contatto primario vengono inviati gli aggiornamenti dei prodotti e altre importanti informazioni.</p> <p>Nelle situazioni in cui il contatto primario non è disponibile, è possibile immettere una lista di distribuzione come indirizzo e-mail per il contatto primario in modo che più persone possano ricevere la notifica degli errori del sistema e altre importanti informazioni. Questa operazione può essere eseguita secondo le modalità riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ È possibile specificare una lista di distribuzione esistente come indirizzo e-mail del contatto primario nel record utente. Occorre tuttavia tenere presente che se il contatto primario effettua un'operazione nel sistema che invia il messaggio e-mail automatico all'indirizzo e-mail del contatto, l'intera lista di distribuzione riceverà la notifica.</li> <li>■ È inoltre possibile creare un nuovo utente "fittizio". È inoltre possibile creare un nuovo utente "fittizio", a cui assegnare ad esempio il nome "ListaDistribuzione", e quindi specificare la lista di distribuzione come indirizzo e-mail per l'utente fittizio nel record utente. In questo caso si destina esclusivamente una delle proprie licenze a questo task.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> non è possibile rendere inattivo l'utente specificato come contatto primario. Per poter modificare e impostare su Inattivo lo stato del contatto primario originale è necessario selezionare un altro utente per il contatto primario.</p> |

### Configurazione delle impostazioni dell'azienda

Nella tabella riportata di seguito viene descritto come impostare la sezione Impostazioni azienda nella pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lingua predefinita                 | <p>La lingua usata come predefinita per gli utenti. È possibile attivare lingue aggiuntive in modo che gli utenti possano cambiare l'impostazione per il loro proprio uso personale. Per informazioni sull'aggiunta di lingue, vedere Attivazione di lingue (vedere <a href="#">Attivazione delle lingue</a> a pagina 1222).</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p> |
| Impostazioni nazionali predefinite | <p>Le impostazioni internazionali usate come predefinite per gli utenti. Gli utenti possono modificare questa impostazione in qualsiasi momento dalla pagina Profilo utente. Queste impostazioni</p>                                                                                                                                                                                              |

| Campo                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | determinano la formattazione di data, ora, valuta, numeri e numeri di telefono.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Valuta predefinita          | <p>La valuta usata come predefinita per gli utenti. È possibile attivare valute aggiuntive in modo che gli utenti possano cambiare l'impostazione per il loro proprio uso personale. È possibile attivare valute aggiuntive in modo che gli utenti possano cambiare l'impostazione per il loro proprio uso personale. Vedere <a href="#">Gestione delle valute (a pagina 1228)</a>. Tuttavia, la valuta qui impostata determina la valuta predefinita utilizzata per le previsioni che interessano l'intera azienda.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Fuso orario predefinito     | <p>Fuso orario predefinito per l'azienda.</p> <p>Alcune funzioni, quali la generazione di previsioni, utilizzano il fuso orario del luogo in cui si trova il sistema anziché il fuso orario predefinito. Per individuare questo fuso orario, contattare l'Assistenza clienti. Gli utenti di altre regioni possono scegliere di utilizzare il fuso orario locale, che viene impostato nella pagina Profilo utente.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Modalità anteprima record   | <p>La modalità di anteprima dei record per l'azienda. È possibile abilitare la funzionalità di anteprima dei record e specificare la modalità di apertura della finestra di anteprima. In base all'impostazione selezionata in questo campo, una finestra di anteprima viene aperta quando gli utenti posizionano un puntatore su un collegamento a un record o quando fanno clic su un'icona di anteprima visualizzata quando posizionano il puntatore su un collegamento a un record.</p> <p>Nella finestra di anteprima viene visualizzata la prima sezione della pagina dei dettagli del record. È inoltre possibile disabilitare la funzionalità di anteprima dei record selezionando Off in questo campo. Per impostazione predefinita, questo campo è impostato su Fare clic sull'icona Anteprima alla prima impostazione di Oracle CRM On Demand per una nuova azienda.</p> <p>Gli utenti possono eseguire l'override dell'impostazione dell'azienda specificando una modalità di anteprima dei record diversa nella pagina dei dettagli personale.</p> |
| Modifica in linea abilitata | <p>Abilita o disabilita la funzione di modifica in linea.</p> <p>Quando la modifica in linea è abilitata, gli utenti possono modificare i campi direttamente sulle pagine Elenco e dei dettagli (quindi, senza aprire la pagina Modifica per il record).</p> <p>La modifica in linea è supportata nelle pagine Elenco del record, nelle pagine dei dettagli del record e in molti record collegati sulle pagine dei dettagli di un record principale. In molte pagine Elenco e in molti elenchi di record collegati nelle pagine Dettagli per i record</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | <p>principali, gli utenti possono inoltre modificare contemporaneamente più campi in più record in linea.</p> <p>Notare che i seguenti tipi di campi in record collegati non possono essere modificati dalla pagina dei dettagli del record principale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campi non visualizzati nella pagina dei dettagli del record collegato</li> <li>■ Campi calcolati, ad esempio, Nome completo</li> <li>■ Campi di sola lettura sulla pagina di modifica del record collegato</li> </ul> <p>Inoltre, nei casi in cui lo stesso record collegato può essere visualizzato in più record principali, i campi che fanno parte della relazione possono essere modificati. Tuttavia, i campi appartenenti al record collegato non possono essere modificati. Ad esempio, nell'elenco correlato Team clienti, il campo Ruolo team può essere modificato perché fa parte della relazione tra il cliente e il membro del team. Tuttavia, i campi Nome e Cognome non possono essere modificati perché appartengono al record utente (del membro del team).</p> |
| Centro messaggi abilitato          | <p>Questa opzione consente di controllare se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ il Centro messaggi è visualizzato nella barra delle azioni;</li> <li>■ l'icona Note e l'elenco delle note sono disponibili nelle pagine dei dettagli di un record;</li> <li>■ gli utenti possono usare il widget Centro messaggi.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Campi controllabili tipo di record | <p>Questo campo indica il numero massimo di campi che possono essere sottoposti a verifica per ciascun tipo di record. Il numero predefinito è 35, ma è possibile modificare questo valore.</p> <p><b>NOTA:</b> per ogni campo verificato aggiuntivo è necessario creare un altro record nel database quando il campo viene modificato. La verifica contemporanea di numerosi campi può avere un effetto negativo sulle prestazioni durante il salvataggio del record verificato.</p> <p>Il numero massimo di campi che possono essere sottoposti a verifica per un tipo di record viene visualizzato nella pagina Impostazione campi di verifica per ogni tipo di record, ma il valore non può essere modificato in questa pagina.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Scadenza audit (giorni)            | <p>Questo campo determina l'intervallo di tempo durante il quale i record dello storico modifiche per i tipi di record vengono conservati in Oracle CRM On Demand prima di essere eliminati automaticamente. Il periodo di conservazione viene specificato in giorni e il valore predefinito è 90. Se il ruolo utente include il privilegio Amministra verifica campo, è possibile modificare questo valore. È possibile immettere un valore compreso tra 1 e 366.</p> <p>Un valore pari a 0 (zero) indica che i record dello storico modifiche non vengono mai eliminati. Tuttavia, non è possibile impostare il valore su zero. Se si desidera che i record dello storico modifiche vengano conservati per un tempo indefinito, è necessario contattare</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <p>l'Oracle CRM On Demand Customer Care e chiedere di impostare questo campo su zero.</p> <p><b>NOTA:</b> lo storico modifiche per un tipo di record può tenere traccia della creazione, dell'eliminazione e del ripristino dei record, nonché degli aggiornamenti ai campi specificati nei record esistenti. Per informazioni sull'impostazione dello storico modifiche per i tipi di record, vedere <a href="#">Personalizzazione dello storico modifiche (a pagina 1372)</a>.</p> <p>I record audit trail per le azioni seguenti non vengono mai eliminati, indipendentemente dall'impostazione del campo Scadenza audit (giorni):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aggiornamenti dei dettagli dell'azienda</li> <li>■ Creazione di nuovi utenti</li> <li>■ Aggiornamenti dei campi seguenti nel tipo di record Utente: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia sempre avvisi critici</li> <li>■ Tipo di autenticazione</li> <li>■ E-mail</li> <li>■ Identificatore esterno per accesso singolo</li> <li>■ Riporta a, Riporta a (Alias)</li> <li>■ Ruolo</li> <li>■ Stato</li> <li>■ ID accesso utente</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> il campo Scadenza audit (giorni) non determina il periodo di tempo di conservazione dei record di accesso utente e dei record di utilizzo delle risorse. Per informazioni sulla durata di conservazione di tali record, vedere <a href="#">Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda (vedere Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda a pagina 1240)</a> e <a href="#">Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti (a pagina 1239)</a>.</p> |
| Formato informazioni correlate | <p>Selezionare il formato per le sezioni di informazioni correlate nelle pagine dei dettagli del record.</p> <p>Le sezioni di informazioni correlate possono essere visualizzate sotto forma di elenchi o schede su cui gli utenti possono fare clic per visualizzare gli elenchi. È inoltre possibile specificare un'impostazione per l'opzione Formato informazioni correlate per ciascun ruolo. Gli utenti il cui ruolo include il privilegio Personalizza formato di visualizzazione informazioni correlate possono impostare anche l'opzione Formato informazioni correlate nel profilo personale. Se il campo Formato informazioni correlate è vuoto nel profilo personale di un utente, viene utilizzata l'impostazione prevista per il ruolo dell'utente; se il campo Formato informazioni correlate è vuoto nel ruolo dell'utente, viene utilizzata l'impostazione prevista per l'azienda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Campo                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metodo di ricerca globale   | <p>Selezionare il metodo di ricerca che si desidera rendere disponibile agli utenti nella sezione Cerca nella barra delle azioni e nelle finestre di ricerca.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ricerca mirata.</b> Una ricerca mirata consente di eseguire la ricerca nei campi specificati per trovare le corrispondenze desiderate. In una ricerca mirata gli utenti possono immettere i valori in diversi campi. La ricerca restituisce solo i record con una corrispondenza per tutti i valori immessi dall'utente. I layout di ricerca assegnati ai ruoli utente per i tipi di record determinano i campi che gli utenti possono utilizzare per la ricerca. Per impostazione predefinita, la ricerca mirata è abilitata in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulla ricerca mirata, vedere <a href="#">Informazioni sulla ricerca mirata (a pagina 80)</a>.</li> <li>■ <b>Ricerca per parola chiave.</b> Una ricerca per parola chiave consente di eseguire la ricerca nei campi predefiniti specifici di ogni tipo di record. In una ricerca per parola chiave gli utenti immettono una stringa di testo in una singola casella di testo. La ricerca restituisce tutti i record in cui la stringa di testo immessa dall'utente viene trovata in uno qualsiasi dei campi in cui è stata eseguita la ricerca. Per ulteriori informazioni sulla ricerca per parola chiave, vedere <a href="#">Informazioni sulla ricerca per parola chiave (a pagina 89)</a>.</li> </ul> |
| Inizio anno fiscale         | <p>In questo campo viene visualizzato il mese di inizio del calendario fiscale dell'utente.</p> <p>Questo campo viene impostato inizialmente quando viene creata l'azienda e non può essere modificato dall'amministratore dell'azienda.</p> <p>Questa impostazione influisce sui report in cui viene misurato il fatturato nell'anno fiscale.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Data di inizio anno fiscale | <p>In questo campo viene visualizzata la data nell'ambito del mese specificato di inizio dell'anno fiscale dell'utente.</p> <p>Questo campo viene impostato inizialmente quando viene creata l'azienda e non può essere modificato dall'amministratore dell'azienda.</p> <p>Questa impostazione influisce sui report in cui viene misurato il fatturato nell'anno fiscale.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Campo                                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo di calendario fiscale                  | <p>In questo campo viene visualizzato il tipo di calendario dell'anno fiscale in uso. È possibile selezionare uno dei valori seguenti: Trimestre di calendario, 4-4-5, 5-4-4, Calendario fiscale personalizzato. Questa impostazione ha effetto sulle analisi basate sul tempo, sui piani aziendali e sulle previsioni. L'amministratore dell'azienda non può modificare questo campo.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Media probabilità prodotto abilitata        | <p>Determina il tipo di aggiornamento della probabilità dell'opportunità quando l'utente fa clic sul pulsante Aggiorna totali opportunità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se è selezionato, la probabilità dell'opportunità viene calcolata in base alla media ponderata della probabilità per ciascuno dei prodotti collegati:<br/> <math display="block">\text{Probabilità dell'opportunità} = \frac{\text{SOMMA}(\text{Fatturato previsto prodotto})}{\text{SOMMA}(\text{Fatturato prodotto})}</math> </li> <li>■ Se è deselezionato, la probabilità non viene aggiornata come parte dell'azione.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> il pulsante <b>Aggiorna totali opportunità</b> si trova nella pagina <b>Dettaglio opportunità</b>, nella barra del titolo della sezione di informazioni correlate <b>Prodotti</b>.</p>                                                                                    |
| Abilita Salva e aggiungi prodotto           | <p>Quando questa impostazione è selezionata e un utente crea un nuovo record Opportunità, il pulsante Salva e aggiungi prodotto viene visualizzato nell'intestazione della pagina Opportunità al posto del pulsante Salva. Se questa impostazione è deselezionata e un utente crea un nuovo record Opportunità, il pulsante Salva e aggiungi prodotto non viene visualizzato nell'intestazione della pagina Opportunità ed è disponibile solo il pulsante Salva.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Abilita frazionamento fatturato opportunità | <p>Selezionare questa opzione se si desidera abilitare il frazionamento del fatturato delle opportunità tra i membri del team.</p> <p>Quando la casella di controllo è selezionata, nella pagina Modifica utenti del team opportunità vengono visualizzati i pulsanti Aggiorna totali e Distribuisci frazionamento per consentire il frazionamento del fatturato tra i membri del team. Le pagine Previsione fatturato opportunità e Le mie opportunità visualizzano le opportunità in cui l'utente è un membro del team con un valore di fatturato frazionato maggiore di 0.</p> <p>Quando la casella di controllo è deselezionata, i pulsanti Aggiorna totali e Distribuisci frazionamento non vengono visualizzati nella pagina Modifica utenti del team opportunità. Le pagine Previsione fatturato opportunità e Le mie opportunità visualizzano le opportunità in cui l'utente è un Proprietario opportunità.</p> |



| Campo                         | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visualizzazione HUD           | <p>Se la funzionalità Visualizzazione HUD è attivata e la casella di controllo Supporta impostazioni visualizzazione HUD è selezionata nel tema dell'utente, i collegamenti alle sezioni di informazioni correlate della pagina (ad esempio le sezioni dei record collegati) sono disponibili nella visualizzazione HUD nella parte inferiore della finestra del browser. Gli utenti possono rimuovere completamente la visualizzazione HUD dalla pagina dei dettagli disattivando la funzionalità nel profilo personale. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione HUD, vedere <a href="#">Panoramica di Oracle CRM On Demand pagina per pagina (a pagina 38)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> se è supportata dal tema di un utente, la funzionalità Visualizzazione HUD può essere attivata o disattivata a livello di azienda e dai singoli utenti. Inoltre, l'impostazione personale di un utente prevale sull'impostazione dell'azienda. Tuttavia, è possibile rimuovere completamente la visualizzazione HUD deselegzionando la casella di controllo Supporta impostazioni visualizzazione HUD nel tema di un utente. I colori nella visualizzazione HUD vengono determinati dal tema in uso. Per ulteriori informazioni sulla scelta di un tema, vedere <a href="#">Impostazione del tema (a pagina 789)</a>.</p> |
| Abilita indirizzi condivisi   | <p>Selezionare questa opzione per attivare la condivisione dei record di indirizzi di livello superiore nei record cliente, contatto, rivenditore e partner. Se questa opzione è deselegzionata, nei record cliente, contatto, rivenditore e partner è disponibile solo la funzionalità di indirizzi non condivisi. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere <a href="#">Indirizzi</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> se gli indirizzi condivisi sono attivati, prima di disattivare gli indirizzi condivisi esaminare le informazioni contenute in <a href="#">Considerazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi (a pagina 1260)</a> e completare la procedura descritta in <a href="#">Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi (a pagina 1260)</a>. Gli indirizzi condivisi non sono compatibili con le integrazioni di prodotti Oracle preinstallate, come ad esempio Oracle Process Integration Pack (PIP). Se si utilizza un PIP, ad esempio Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP, non selezionare l'impostazione Abilita indirizzi condivisi.</p>                                                                                               |
| Convalida indirizzi condivisi | <p>Selezionare questa opzione per convalidare gli indirizzi condivisi in un'azienda. Se questa opzione è selezionata, gli utenti possono selezionare gli indirizzi condivisi per aggiungerli ai record cliente, contatto, rivenditore o partner. Gli indirizzi non convalidati vengono filtrati dai record cliente, contatto, rivenditore e partner e il pulsante Nuovo indirizzo viene disabilitato in questi record.</p> <p>Se l'opzione Convalida indirizzi condivisi è deselegzionata, tutti gli indirizzi sono disponibili nei record cliente, contatto, rivenditore o partner, ovvero non viene applicato alcun filtro e il pulsante Nuovo</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Campo                                                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | <p>indirizzo è abilitato in questi record per gli utenti che dispongono dei privilegi necessari.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla convalida degli indirizzi, vedere <a href="#">Contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati</a> (vedere <a href="#">Come contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati</a> a pagina 368).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Abilita vista migliorata per le schede                | <p>Selezionare questa casella di controllo per abilitare ulteriori funzionalità, ad esempio di ordinamento e filtro nelle sezioni di informazioni correlate delle pagine Dettaglio dei record, dove tali sezioni vengono visualizzate sotto forma di schede. Per ulteriori informazioni sulle azioni che gli utenti possono eseguire quando è selezionata questa casella di controllo, vedere <a href="#">Informazioni sulla vista migliorata per le schede di informazioni correlate</a> (a pagina 78).</p> <p>La casella di controllo Abilita vista migliorata per le schede è deselezionata per impostazione predefinita.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Abilita impaginazione con tema classico per le schede | <p>Selezionare questa casella di controllo per consentire agli utenti di scorrere le schede di informazioni correlate nelle pagine Dettaglio dei record un insieme di schede alla volta, anziché una scheda alla volta, che è il funzionamento predefinito. Questa impostazione è valida solo per i temi classici.</p> <p>La casella di controllo Abilita impaginazione con tema classico per le schede è deselezionata per impostazione predefinita.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Utilizzo ordini                                       | <p>Consente di selezionare il modo in cui gli utenti utilizzano gli ordini e gli elementi dell'ordine in Oracle CRM On Demand.</p> <p>Se si seleziona il valore Gestione ordini di CRM On Demand, gli utenti possono utilizzare la funzione di gestione ordini in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Se si seleziona il valore Integrazione Ebiz PIP, gli utenti possono utilizzare la soluzione di integrazione Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite.</p> <p>Integrazione Ebiz PIP è la soluzione di integrazione Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, pertanto questo campo non è disponibile per la funzione Gestione ordini di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contattare l'Assistenza clienti.</p> <p>Per utilizzare la funzionalità relativa agli ordini per una di queste finalità, il ruolo degli utenti deve includere il privilegio Abilita accesso ordine.</p> |

| Campo | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | Per ulteriori informazioni sulla scelta del tipo di gestione ordini, vedere Informazioni sull'Integrazione EBIZ PIP e sulla gestione ordini di Oracle CRM On Demand (vedere <a href="#">Informazioni sulle funzioni Integrazione Ebiz PIP e Gestione ordini Oracle CRM On Demand</a> a pagina 683). |

| Campo                                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elenchi tipi di record nelle finestre di ricerca | <p>Selezionare come cercare record nelle finestre di ricerca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Abilitato.</b> Con questa impostazione, si verifica quanto segue. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un insieme di elenchi predefiniti utilizzabili per limitare l'ambito delle ricerche è disponibile nel campo <i>Elenco tipo di record</i> delle finestre di ricerca per i tipi di record di livello superiore, in cui <i>tipo di record</i> è il nome del tipo di record ricercato nella finestra di ricerca.</li> <li>■ La casella di controllo <i>Mostra elenchi sensibili al contesto</i> come finestra di ricerca predefinita è disponibile nella Procedura guidata layout di ricerca. La casella di controllo consente di specificare gli elenchi sensibili al contesto disponibili prima degli altri elenchi nel campo <i>Elenco tipo di record</i> nelle finestre di ricerca. Il primo elenco dell'insieme di elenchi presenti nel campo <i>Elenco tipo di record</i> è attivo all'apertura della finestra di ricerca.</li> </ul> </li> <li>■ <b>Composto:</b> con questa impostazione, si verifica quanto segue. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il campo <i>Elenco tipo di record</i> non è disponibile nelle finestre di ricerca che visualizzano campi <i>Elenchi tipo di record</i> e la ricerca iniziale di un record di un determinato tipo viene eseguita in tutti i record del tipo specificato a cui è possibile accedere.</li> </ul> </li> <li>■ <b>Disabilitato:</b> con questa impostazione, si verifica quanto segue. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il campo <i>Elenco tipo di record</i> non è disponibile nelle finestre di ricerca e la ricerca iniziale di un record di un determinato tipo viene eseguita in tutti i record del tipo specificato a cui è possibile accedere.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> se, dopo aver impostato i layout di ricerca, si seleziona la casella di controllo <i>Disabilitato</i> nel menu <i>Elenchi tipi di record nelle finestre di ricerca</i> nel profilo dell'azienda, la casella di controllo <i>Mostra elenco sensibile al contesto</i> come finestra di ricerca predefinita non è più disponibile nella Procedura guidata layout di ricerca. Inoltre, gli elenchi sensibili al contesto non sono disponibili nelle finestre di ricerca e la ricerca iniziale di un record di un determinato tipo in una finestra di ricerca viene eseguita su tutti i record del tipo di record specificato a cui è possibile accedere, indipendentemente dal fatto che la finestra <i>Mostra elenchi sensibili al contesto</i> come finestra di ricerca predefinita sia stata selezionata in precedenza. Tuttavia, Oracle CRM On Demand memorizza l'impostazione della casella di controllo <i>Mostra elenchi sensibili al contesto</i> come finestra di ricerca predefinita per ciascun layout di ricerca. Se, successivamente, si seleziona di nuovo <i>Abilitato</i> o <i>Composto</i> nel menu <i>Elenchi tipi di record nelle finestre di ricerca</i> nel profilo dell'azienda, l'impostazione della casella di controllo <i>Mostra elenchi sensibili al contesto</i> come finestra di ricerca predefinita per ciascun layout di ricerca viene ripristinata e diventa di nuovo effettiva.</p> |

| Campo                                                        | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abilita elenco di selezione provincia per indirizzi canadesi | Selezionare questa opzione per visualizzare un elenco di valori nel campo Provincia quando viene utilizzato il modello di indirizzo del Canada. Per impostazione predefinita, questa opzione è deselezionata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Abilita personalizzazione layout di pagina dinamici singoli  | <p>Questa casella di controllo è deselezionata per impostazione predefinita e determina, come descritto di seguito, le modalità con cui gli utenti possono personalizzare il layout delle sezioni Informazioni correlate delle pagine Dettaglio in cui si utilizzano layout dinamici.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Quando la casella di controllo è deselezionata, è possibile creare un solo layout personalizzato delle sezioni Informazioni correlate per un tipo di record. Dopo la personalizzazione del layout delle sezioni Informazioni correlate nella pagina Dettaglio per un tipo di record, l'utente visualizza lo stesso insieme di sezioni Informazioni correlate nella pagina Dettaglio di tutti i record di quel tipo, indipendentemente dal valore selezionato nel campo dell'elenco di selezione che determina il rendering dinamico del layout di pagina.</li> <li>■ Quando la casella di controllo è selezionata, è possibile creare un layout personalizzato delle sezioni Informazioni correlate per ognuno dei valori nel campo dell'elenco di selezione che determina il rendering dinamico del layout di pagina.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> per personalizzare i layout delle informazioni correlate, gli utenti devono disporre del privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Informazioni correlate nel proprio ruolo.</p> <p>Per informazioni sulle conseguenze della modifica dell'impostazione in questa casella di controllo, vedere <a href="#">Modalità di interazione dei layout informazioni correlate personalizzati con i layout di pagina per i ruoli (a pagina 1386)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> l'impostazione Abilita personalizzazione di layout di pagina dinamici singoli si applica solo alla personalizzazione dei layout delle informazioni correlate. Non si applica alla personalizzazione dei layout di campo per le pagine di record. Gli utenti che dispongono del privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Campi possono personalizzare i propri layout di campo per singoli layout di pagina dinamici anche se la casella di controllo Abilita personalizzazione di layout di pagina dinamici singoli non è selezionata. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout di campo, vedere <a href="#">Personalizzazione dei layout di campo (a pagina 801)</a>.</p> |

| Campo                                                                                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web                                             | <p>Selezionare questa casella di controllo se si desidera abilitare la funzionalità che consente di immettere nomi tradotti per le applet Web personalizzate e per le applet che visualizzano report personalizzati nelle home page dei tipi di record e nella home page personale. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Traduzione dei nomi delle applet Web e dei report personalizzati (a pagina 1356)</a>.</p> <p>La casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web è deselezionata per impostazione predefinita.</p> <p><b>NOTA:</b> la casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web si applica solo alle applet Web personalizzate e alle applet che visualizzano report personalizzati nelle home page dei tipi di record e nella home page personale. Non abilita o disabilita la funzionalità che consente di immettere nomi tradotti per altri elementi di Oracle CRM On Demand, quali i nomi dei campi, dei ruoli, dei profili di accesso e così via.</p>                                                                                                                                                                    |
| Abilita supporto traduzione lingua per il messaggio di annullamento del salvataggio del workflow | <p>Selezionare questa casella di controllo per abilitare la funzionalità che consente di immettere versioni tradotte dei messaggi di errori personalizzati inviati agli utenti o ai Web Services se la condizione della regola del workflow non viene soddisfatta e la casella di controllo Annulla salvataggio è selezionata per la regola. Per informazioni sull'immissione delle versioni tradotte dei messaggi di errore personalizzati, vedere <a href="#">Annullamento delle operazioni di salvataggio del workflow (a pagina 1610)</a>.</p> <p>La casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per il messaggio di annullamento del salvataggio del workflow è deselezionata per impostazione predefinita.</p> <p><b>NOTA:</b> se al momento della selezione di questa casella di controllo esistono regole del workflow con messaggi di errore personalizzati, i messaggi personalizzati per le regole esistenti continueranno a essere visualizzati nella lingua predefinita dell'azienda e con il carattere predefinito per tutti gli utenti, indipendentemente dalla lingua dell'utente, finché non si immetteranno le versioni tradotte del messaggio per le regole esistenti.</p> |

| Campo                                                      | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Escludi record veicolo/bene da conti portafoglio           | <p>Se questa impostazione è selezionata, i record Veicolo e Bene vengono esclusi da tutti gli elenchi Conto portafoglio. Prima della Release 29, i record Veicolo e Bene erano inclusi negli elenchi Conto portafoglio. A partire dalla Release 29, se la casella di controllo è selezionata, vengono inclusi negli elenchi solo i record con il valore Portafoglio nel campo Tipo di bene.</p> <p>Se la casella di controllo è deselezionata, i record Veicolo e Bene vengono inclusi in tutti gli elenchi Conto portafoglio. Questa casella di controllo è deselezionata per impostazione predefinita.</p> <p>A partire dalla Release 33, se la casella di controllo è selezionata, solo i record con il valore Portafoglio nel campo Tipo di asset verranno inclusi nei report che utilizzano le aree argomenti correlate al portafoglio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Abilita aggiornamento automatico dei totali di opportunità | <p>Per impostazione predefinita, la casella di controllo Abilita aggiornamento automatico dei totali di opportunità è deselezionata. Di seguito è riportato il funzionamento di questa impostazione.</p> <p>Se questa casella di controllo è selezionata, il fatturato e il fatturato previsto in un'opportunità vengono aggiornati automaticamente quando si verifica uno degli eventi riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un prodotto viene aggiunto a un'opportunità mediante qualsiasi canale.</li> <li>■ Un prodotto viene rimosso dall'opportunità mediante qualsiasi canale.</li> <li>■ I dettagli di un prodotto collegato all'opportunità vengono aggiornati mediante qualsiasi canale.</li> </ul> <p>Se questa casella di controllo non è selezionata, il fatturato e il fatturato previsto in un'opportunità non vengono aggiornati automaticamente quando un prodotto viene aggiunto o rimosso dall'opportunità oppure quando vengono aggiornati i dettagli di un prodotto collegato all'opportunità. Per aggiornare il fatturato nell'opportunità dopo una modifica di questo tipo, è necessario fare clic sul pulsante Aggiorna totali opportunità nella barra del titolo della sezione Fatturati prodotto opportunità nella pagina Dettagli opportunità.</p> <p><b>NOTA:</b> se la casella di controllo Abilita aggiornamento automatico dei totali di opportunità è selezionata nel profilo azienda, il pulsante Aggiorna totali opportunità non viene visualizzato nella barra del titolo della sezione Fatturati prodotto opportunità nella pagina Dettagli opportunità.</p> |

| Campo                                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consenti caratteri Unicode nei campi E-mail | <p>Quando questa casella di controllo è selezionata, è possibile utilizzare la maggior parte dei caratteri Unicode (UTF-8) nell'indirizzo del campo E-mail solo per i tipi di record Contatto e Lead, sia nella parte locale dell'indirizzo che nel nome dominio.</p> <p>È possibile aggiornare il campo E-mail nell'interfaccia utente mediante una delle utility seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Procedura di importazione</li> <li>■ Oracle Data Loader On Demand</li> <li>■ Web Services</li> <li>■ Azione Aggiorna valori in un workflow</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> per informazioni sui caratteri supportati per l'uso negli indirizzi e-mail, vedere <a href="#">Informazioni sui caratteri speciali negli indirizzi e-mail</a> (a pagina 65).</p>                                                                                                                                                                                                                           |
| Blocca intestazione colonna elenco          | <p>Questo elenco di selezione determina le modalità di visualizzazione delle intestazioni delle colonne per gli elenchi e i risultati delle ricerche in Oracle CRM On Demand. È possibile selezionare i valori riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>On.</b> Quando gli utenti scorrono un elenco di record verso il basso e la riga dell'intestazione della colonna raggiunge la parte superiore della finestra del browser, le etichette delle colonne sono sempre visibili.</li> <li>■ <b>Off.</b> Quando gli utenti scorrono un elenco di record verso il basso e la riga dell'intestazione della colonna raggiunge la parte superiore della finestra del browser, le etichette delle colonne non sono più visibili.</li> </ul> <p>Questa funzionalità può essere attivata o disattivata a livello di azienda e di utente. L'impostazione a livello di utente prevale sull'impostazione per l'azienda.</p> <p>Il valore predefinito per questa impostazione è Off.</p> |
| Scadenza richieste di esportazione (giorni) | <p>Questo campo determina l'intervallo di tempo durante il quale i record delle richieste di esportazione vengono conservati in Oracle CRM On Demand prima di essere eliminati automaticamente. Il periodo di conservazione viene specificato in giorni. Il valore predefinito è 60, ma è possibile modificarlo. Il periodo di conservazione minimo che è possibile specificare è un giorno. Se si desidera che i record delle richieste di esportazione vengano conservati per un tempo indefinito, impostare il valore su 0 (zero).</p> <p><b>NOTA:</b> i record delle richieste di esportazione non vengono inclusi nel calcolo dell'utilizzo delle assegnazioni dei record dell'azienda.</p> <p>Il periodo di conservazione si applica alle richieste di esportazione inviate mediante le pagine Elenco e mediante la Procedura esportazione dati.</p>                                                                                                                                                 |



| Campo                                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Scadenza allegati richieste di esportazione (giorni) | <p>Questo campo indica il numero di giorni durante i quali gli allegati contenenti l'output delle richieste di esportazione vengono conservati in Oracle CRM On Demand prima di essere eliminati automaticamente. Il valore predefinito è 7, ma è possibile modificarlo. I valori validi sono compresi tra 1 e 366.</p> <p>Il periodo di conservazione si applica agli allegati per le richieste di esportazione inviate mediante le pagine Elenco e mediante la Procedura esportazione dati.</p> <p><b>NOTA:</b> gli utenti il cui ruolo include il privilegio Elimina allegati richieste di esportazione possono eliminare manualmente un allegato della richiesta di esportazione prima che venga eliminato automaticamente, indipendentemente dal valore impostato in questo campo. Una volta eliminato un allegato della richiesta di esportazione, non è possibile recuperarlo.</p> <p>Se in questo campo si immette un valore maggiore di 7, gli allegati delle richieste di esportazione conservati vengono inclusi nel calcolo della quantità di memoria utilizzata dall'azienda e, una volta raggiunto il limite di assegnazione dei file, l'elaborazione delle richieste di esportazione non riuscirà. Se il valore di questo campo è minore o uguale a 7, gli allegati alle richieste di esportazione non vengono inclusi nel calcolo della quantità di memoria utilizzata dall'azienda e l'elaborazione delle richieste di esportazione non riuscirà una volta raggiunto il limite di assegnazione dei file.</p> <p><b>NOTA:</b> una volta eliminata una richiesta, non è possibile accedere al relativo allegato. Si consiglia pertanto di non immettere in questo campo un valore maggiore del valore del campo Scadenza richieste di esportazione (giorni), a meno che tale campo non sia impostato su 0 (zero).</p> |
| Scadenza e-mail (giorni)                             | <p>Questo campo determina il periodo di tempo durante il quale le e-mail inviate da Oracle CRM On Demand vengono conservate prima di essere rimosse automaticamente. Il periodo di conservazione viene specificato in giorni. Il valore predefinito è 30, ma è possibile modificarlo. Il periodo di conservazione minimo che è possibile specificare è un giorno. Se si desidera che le e-mail vengano conservate a tempo indeterminato, impostare il valore su 0 (zero).</p> <p><b>NOTA:</b> le e-mail inviate non vengono incluse nel calcolo dell'utilizzo delle assegnazioni dei record dell'azienda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Campo                                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Scadenza allegati e-mail (giorni)     | <p>Questo campo specifica il numero di giorni durante i quali gli allegati alle e-mail inviate da Oracle CRM On Demand vengono conservati prima di essere rimossi automaticamente. Il valore predefinito è 7, ma è possibile modificarlo. I valori validi sono compresi tra 1 e 366.</p> <p>Se si immette un valore maggiore di 7 in questo campo, gli allegati e-mail conservati verranno inclusi nel calcolo della quantità di memoria utilizzata dall'azienda e, una volta raggiunto il limite di assegnazione file, le azioni del workflow Invia e-mail per gli eventi programmati per il tipo di record di analitica avranno esito negativo. Se il valore di questo campo è minore o uguale a 7, gli allegati e-mail non verranno inclusi nel calcolo della quantità di memoria utilizzata dall'azienda e le azioni del workflow Invia e-mail per gli eventi programmati per il tipo di record di analitica non avranno esito negativo al raggiungimento del limite di assegnazione file.</p> <p><b>NOTA:</b> dopo aver eliminato un'e-mail inviata, non è possibile accedere al relativo allegato. Si consiglia pertanto di non immettere in questo campo un valore maggiore del valore del campo Scadenza e-mail (giorni), a meno che tale campo non sia impostato su 0 (zero).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Memorizza e-mail in lettere minuscole | <p>La casella di controllo Memorizza e-mail in lettere minuscole è selezionata per impostazione predefinita. Di seguito è riportato il funzionamento di questa impostazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo è selezionata, tutti i caratteri maiuscoli presenti negli indirizzi vengono memorizzati con il formato minuscolo.</li> <li>■ Se la casella di controllo non è selezionata, tutti i caratteri maiuscoli presenti negli indirizzi vengono memorizzati con il formato maiuscolo.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> i caratteri minuscoli presenti negli indirizzi e-mail vengono sempre memorizzati in minuscolo.</p> <p>Questa impostazione si applica a tutti gli indirizzi e-mail aggiunti a Oracle CRM On Demand, indipendentemente dal canale tramite il quale sono stati aggiunti.</p> <p><b>NOTA:</b> se nell'azienda gli indirizzi e-mail sono stati salvati in formato misto maiuscolo e minuscolo in passato e se la casella di controllo Memorizza e-mail in lettere minuscole è selezionata, possono verificarsi errori quando si tenta di utilizzare le richieste Web Service o le richieste API REST su record quali i record utente e contatto in cui gli indirizzi e-mail contengono lettere maiuscole e minuscole. Se si verificano problemi di questo tipo e l'azienda desidera memorizzare gli indirizzi e-mail in minuscolo, sarà necessario aggiornare gli indirizzi e-mail memorizzati in formato misto in modo che contengano solo lettere minuscole. Per modificare gli indirizzi e-mail, è necessario in primo luogo deselezionare la casella di controllo Memorizza e-mail in lettere minuscole. Al termine della modifica degli indirizzi e-mail, selezionare di nuovo la casella di controllo Memorizza e-mail in lettere minuscole.</p> |

| Campo                                                                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abilita formattazione HTML                                                     | L'impostazione di questa casella di controllo determina se la formattazione HTML è supportata o meno nei campi di tipo Nota. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sull'editor HTML (a pagina 66)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato            | <p>L'impostazione di questa casella di controllo determina quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ se un valore di elenco di selezione disabilitato può rimanere in un campo di un record quando un utente aggiorna il campo in linea o modifica il record tramite l'interfaccia utente;</li> <li>■ se la Procedura di importazione può aggiornare un campo elenco di selezione a scelta multipla con un elenco di valori che includa uno o più valori disabilitati già selezionati nel campo.</li> </ul> <p>Per informazioni sul comportamento controllato da questa impostazione, vedere <a href="#">Informazioni sull'impostazione Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato (a pagina 1325)</a>.</p> |
| Impedisci aggiornamenti dei Web Service delle valute inattive                  | Selezionare questa casella di controllo se si desidera impedire che i Web Services aggiornino il valore di un campo valuta impostandolo su una valuta inattiva. Questa casella di controllo è deselezionata per impostazione predefinita e i Web Services possono aggiornare il valore di un campo valuta con una valuta inattiva.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Abilita campi audit trail per rispettare le impostazioni nazionali dell'utente | Selezionare questa casella di controllo se si desidera che i numeri, le valute, i numeri di telefono, i valori di tempo e le date dei record Audit trail vengano visualizzati nel formato appropriato per le impostazioni nazionali dell'utente corrente. Per impostazione predefinita, questi campi vengono mostrati con lo stesso formato per tutti gli utenti, a prescindere dalle impostazioni nazionali dell'utente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### Configurazione di Impostazioni settimana lavorativa e calendario azienda

Nella tabella riportata di seguito viene descritto come impostare la sezione Impostazioni settimana lavorativa e calendario azienda nella pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

| Campo                                                          | Descrizione                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Domenica, Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì, Sabato | Selezionare una casella di controllo per ogni giorno feriale nella settimana lavorativa del calendario. È necessario selezionare almeno una casella di controllo. |

| Campo                                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visualizza eventi nel calendario      | <p>Quando questa impostazione è selezionata, Oracle CRM On Demand crea in modo automatico un record di appuntamento associato per ogni record di evento creato. Gli utenti che dispongono dell'accesso al tipo di record Evento possono visualizzare gli appuntamenti associati dei propri eventi nel calendario di Oracle CRM On Demand. Gli aggiornamenti degli eventi o degli appuntamenti vengono mantenuti sincronizzati. Per ulteriori informazioni sulla sincronizzazione degli eventi e degli appuntamenti, vedere <a href="#">Informazioni sulla sincronizzazione di eventi e appuntamenti (a pagina 240)</a>.</p> <p>Se questa impostazione non viene mai selezionata, nella sezione Calendario vengono visualizzati solo gli appuntamenti che non sono stati creati in modo automatico alla creazione di un evento e Oracle CRM On Demand non crea automaticamente un appuntamento associato per alcun nuovo evento.</p> <p>Se tuttavia l'amministratore seleziona questa impostazione per un periodo di tempo e successivamente sceglie di deselegionarla, gli eventuali appuntamenti creati automaticamente esistenti verranno conservati. Quando un evento viene aggiornato, Oracle CRM On Demand continua a sincronizzarne l'appuntamento associato. Se l'evento viene eliminato, viene eliminato anche l'appuntamento.</p> <p><b>NOTA:</b> se questa impostazione è abilitata, per ogni record di evento creato viene aggiunto un appuntamento nel database. Ciò influisce sulle prestazioni quando si importano eventi, a causa dei record aggiuntivi creati. Se questa impostazione è abilitata, per ogni utente aggiunto all'appuntamento dell'evento nel database viene creato un ulteriore record del team dell'evento. Ciò influisce sulle prestazioni quando si importano utenti di appuntamenti (se il file di importazione include appuntamenti di eventi), a causa dei record aggiuntivi creati.</p> |
| Giorno di inizio settimana calendario | <p>Questo campo visualizza il giorno mostrato per impostazione predefinita come primo giorno della settimana nelle viste calendario per tutti gli utenti e nei selettori data in cui gli utenti selezionano i valori per i campi data in Oracle CRM On Demand. Per impostazione predefinita è selezionata la domenica. È tuttavia possibile selezionare un giorno iniziale diverso per la settimana.</p> <p>Gli utenti possono inoltre sostituire l'impostazione dell'azienda per il giorno iniziale della settimana selezionando un altro giorno nelle proprie impostazioni calendario.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ora inizio orario di lavoro           | Immettere un'ora in cui inizia il giorno lavorativo. Il formato dell'ora può variare a seconda delle impostazioni internazionali del paese.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ora fine orario di lavoro             | Immettere un'ora in cui finisce il giorno lavorativo. Il formato dell'ora può variare a seconda delle impostazioni internazionali del paese.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Campo             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Notifica attività | <p>Questa impostazione determina se gli utenti possono ricevere notifiche sulle attività. Può contenere i valori riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Nessuno.</b> Gli utenti non ricevono notifiche a meno che non eseguano l'override di questa impostazione nella pagina Impostazioni calendario predefinite. Si tratta dell'impostazione predefinita.</li> <li>■ <b>E-mail.</b> Gli utenti ricevono notifiche via e-mail a meno che non eseguano l'override di questa impostazione nella pagina Impostazioni calendario predefinite.</li> <li>■ <b>Promemoria popup:</b> gli utenti ricevono notifiche in una finestra popup a meno che non eseguano l'override di questa impostazione nella pagina Impostazioni calendario predefinite.</li> <li>■ <b>Promemoria e-mail e popup:</b> gli utenti ricevono notifiche via e-mail a meno che non eseguano l'override di questa impostazione nella pagina Impostazioni calendario predefinite.</li> </ul> <p>Per accedere alla pagina Impostazioni calendario predefinite, fare clic su Le mie impostazioni, Impostazioni calendario, quindi su Visualizzazione calendario predefinita.</p> |

### Configurazione delle impostazioni dei lead

Nella tabella riportata di seguito viene descritto come impostare la sezione Impostazioni lead nella pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

| Campo                                                                                                                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Converti solo oggetti correlati modificabili                                                                             | <p>Se si seleziona questa casella di controllo, gli utenti possono convertire i lead in altri tipi di record, ad esempio account, contatti, registrazioni operazioni oppure opportunità, anche se l'utente che esegue la conversione non dispone dell'accesso di modifica a tutte le attività e ai record di oggetti personalizzati richiesti per la conversione. Solo le attività e i record di oggetti personalizzati per i quali l'utente dispone dell'accesso di modifica verranno tuttavia collegati al record lead convertito. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni richieste per la conversione dei lead, vedere <a href="#">Impostazioni dei profili di accesso e dei ruoli per la conversione dei lead (a pagina 270)</a>.</p> <p>Se non si seleziona questa casella di controllo, l'utente che esegue la conversione dovrà disporre dell'accesso di modifica a tutte le attività collegate al lead e a tutti i record di oggetti personalizzati selezionati per la conversione. Altrimenti, non è possibile eseguire la conversione dei lead. Si tratta dell'impostazione predefinita.</p> |
| Abilita campi Nome completo proprietario, Valutazione e Funzionario commerciale come obbligatori per qualificare un lead | <p>Se si seleziona questa casella di controllo, i campi Nome completo proprietario, Valutazione e Funzionario commerciale sono obbligatori nel record Lead durante la qualificazione del lead. Si tratta dell'impostazione predefinita.</p> <p>Se non si seleziona questa casella di controllo, questi campi non sono obbligatori per la qualificazione di un lead.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Campo                                                                                                             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aggiorna automaticamente il campo Funzionario commerciale durante l'associazione dell'account nel record del lead | <p>Se si seleziona questa casella di controllo, Oracle CRM On Demand aggiorna automaticamente il campo Funzionario commerciale di un lead quando un account associato al lead viene aggiornato mediante l'interfaccia utente, lo strumento di importazione, i workflow o i Web Services. Si tratta dell'impostazione predefinita.</p> <p>Se non si seleziona questa casella di controllo, Oracle CRM On Demand non aggiorna il campo Funzionario commerciale.</p> <p><b>NOTA:</b> se un utente fa clic sul pulsante <b>Converti nella pagina Dettagli lead</b> per associare un lead a un account esistente, Oracle CRM On Demand non aggiorna il campo Funzionario commerciale.</p> |

### Configurazione di Impostazione tema aziendale

Nella tabella riportata di seguito viene descritto come impostare la sezione Impostazioni tema aziendale nella pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

| Campo            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema predefinito | <p>Il tema determina l'aspetto di Oracle CRM On Demand. Il tema predefinito viene usato in modo automatico quando si accede a Oracle CRM On Demand con un PC o un computer laptop. Alla prima impostazione di Oracle CRM On Demand per una nuova azienda, il tema predefinito è Oracle. Per modificare il tema, fare clic sull'elenco Nome tema, quindi selezionare il tema che si desidera impostare per l'azienda. Gli utenti possono inoltre sostituire queste impostazioni quando modificano le preferenze personali.</p> <p>I temi non hanno effetto sul funzionamento di Oracle CRM On Demand. Gli amministratori dell'azienda possono creare temi personalizzati in Oracle CRM On Demand. Se si desidera inviare propri temi da usare in Oracle CRM On Demand, contattare l'amministratore dell'azienda.</p> |
| Tema tablet      | Questa impostazione determina il tema usato in modo automatico quando un utente accede a Oracle CRM On Demand utilizzando un tablet o un altro dispositivo con schermo tattile, a condizione che il tablet o il dispositivo venga rilevato da Oracle CRM On Demand. Questa impostazione è facoltativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### Configurazione di Impostazioni visibilità dati azienda

Nella tabella riportata di seguito viene descritto come impostare la sezione Impostazioni visibilità dati azienda nella pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

| Campo                             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visibilità responsabile abilitata | Quando un responsabile visualizza un elenco di record utilizzando l'impostazione di ricerca nell'insieme di record <i>Tutti i record che posso vedere</i> , ad esempio l'elenco Tutti i clienti, Oracle CRM On Demand mostra l'elenco di record nel modo riportato di seguito. |

| Campo                                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se l'opzione Visibilità responsabile abilitata è selezionata, l'elenco include i record ai quali possono accedere i subordinati del responsabile.</li> <li>■ Se l'opzione Visibilità responsabile abilitata non è selezionata, l'elenco non include i record ai quali possono accedere i subordinati del responsabile, a meno che non sia stata selezionata l'impostazione Lettura di tutti i record nel ruolo del responsabile per il tipo di record pertinente.</li> </ul> <p>Quando un responsabile seleziona l'opzione <i>Tutti i record che posso vedere</i> in una ricerca avanzata, Oracle CRM On Demand esegue la ricerca nell'insieme di record nel modo descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se l'opzione Visibilità responsabile abilitata è selezionata, l'insieme di record in cui Oracle CRM On Demand esegue la ricerca include i record ai quali possono accedere i subordinati del responsabile.</li> <li>■ Se l'opzione Visibilità responsabile abilitata non è selezionata, l'insieme di record in cui Oracle CRM On Demand esegue la ricerca non include i record ai quali possono accedere i subordinati del responsabile, a meno che non sia stata selezionata l'impostazione Lettura di tutti i record nel ruolo del responsabile per il tipo di record pertinente.</li> </ul> <p>Il responsabile di un utente viene specificato nel campo Riporta a o Riporta a (Alias) della pagina Dettaglio utente, a seconda del campo visualizzato nella pagina.</p> <p><b>NOTA:</b> la deselezionazione dell'opzione Visibilità responsabile abilitata non significa che i responsabili non sono in grado di accedere ai record di cui i relativi subordinati sono proprietari. I responsabili dispongono sempre dell'accesso ai record di proprietà dei relativi subordinati, indipendentemente dall'impostazione di questa opzione.</p> |
| Abilita ereditarietà team principale per contatto    | <p>Selezionare questa casella di controllo per consentire a team di contatto di ereditare membri automaticamente quando sono disponibili contatti correlati ad account. Questa casella di controllo è deselezionata per impostazione predefinita per le nuove aziende.</p> <p><b>NOTA:</b> dopo aver modificato l'impostazione in questa casella di controllo, è necessario uscire e accedere di nuovo a Oracle CRM On Demand per visualizzare il nuovo comportamento della funzionalità di ereditarietà del team.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'ereditarietà del team, vedere <a href="#">Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team (a pagina 1481)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Abilita ereditarietà team principale per opportunità | <p>Selezionare questa casella di controllo per consentire a team di opportunità di ereditare membri automaticamente quando sono disponibili opportunità correlate ad account. Questa casella di controllo è deselezionata per impostazione predefinita per le nuove aziende.</p> <p><b>NOTA:</b> dopo aver modificato l'impostazione in questa casella di controllo, è necessario uscire e accedere di nuovo a Oracle CRM On Demand per visualizzare il nuovo comportamento della funzionalità di ereditarietà del team.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'ereditarietà del team, vedere <a href="#">Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team (a pagina 1481)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



| Campo                                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assegnazione gruppo predefinita                  | Selezionare questa opzione per consentire ai membri dei gruppi di condividere clienti, attività, contatti, nuclei familiari, opportunità e portafogli. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Gestione dei gruppi (a pagina 1538)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Abilita registri                                 | <p>Controlla se il Selettore Registro visualizza i registri personalizzati. Se questa casella di controllo non è abilitata, il Selettore Registro visualizza solo i registri utente e i registri per gli eventuali delegati esistenti.</p> <p><b>ATTENZIONE:</b> non selezionare l'opzione Abilita registri finché non sarà stata creata la gerarchia dei registri. Una volta selezionata, questa opzione non può essere deselezionata. La modifica della gerarchia dei registri è tuttavia possibile quando l'opzione è stata selezionata.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Visualizza Selettore Registro                    | Abilita o disabilita il Selettore Registro, che può essere utilizzato per ottimizzare le ricerche dei record di un utente, di un delegato o di registri personalizzati particolari.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Abilita unione dei registri del record duplicato | <p>Questa impostazione è valida solo se l'azienda usa la funzionalità Registro in Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla funzionalità dei registri, vedere Gestione dei registri (vedere <a href="#">Gestione registro</a> a pagina 1497).</p> <p>Quando gli utenti uniscono i record, i registri associati al record principale vengono sempre conservati, ma i registri associati solo ai record duplicati non vengono associati in modo automatico al record principale. La casella di controllo Abilita unione dei registri del record duplicato determina se l'utente che unisce i record può scegliere di associare i registri dei record duplicati al record principale, come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo è selezionata, Oracle CRM On Demand chiede all'utente di specificare se i registri associati ai record duplicati devono essere associati al record principale.</li> <li>■ Se la casella di controllo è deselezionata, l'utente non può specificare se i registri associati ai record duplicati devono essere associati al record principale.</li> </ul> <p>Per impostazione predefinita, questa casella di controllo è deselezionata. Per ulteriori informazioni sull'unione dei record duplicati in Oracle CRM On Demand, vedere <a href="#">Unione di record (a pagina 158)</a>.</p> |



| Campo                                                           | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visualizza gerarchia registro principale nel selettore registri | <p>Questa impostazione è valida solo se l'azienda usa la funzionalità Registro in Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla funzionalità dei registri, vedere Gestione dei registri (vedere <a href="#">Gestione registro</a> a pagina 1497).</p> <p>La pagina Selettore registri consente agli utenti di visualizzare solo i registri e i registri secondari associati. Tuttavia, gli utenti possono accedere al contesto di registri specifici all'interno dell'azienda se si consente loro di visualizzare l'intera gerarchia dei registri. La casella di controllo Visualizza gerarchia registro principale nel selettore registri determina la modalità di visualizzazione dei registri e delle gerarchie nel selettore registri, come indicato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo è deselezionata, il selettore registri visualizza solo i registri e i registri secondari di cui l'utente è membro.</li> <li>■ Se la casella di controllo è selezionata, il selettore registri visualizza i registri e i registri secondari di cui l'utente è membro e tutti i nodi superiori nella gerarchia registri. Se l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il ruolo dell'utente, l'utente può espandere e visualizzare tutti i nodi nella gerarchia registri. I nomi dei registri di cui l'utente è membro e i relativi registri secondari vengono visualizzati in nero. I nodi superiori di cui l'utente non è membro vengono visualizzati in rosso.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> l'impostazione ha effetto solo sul selettore registri nelle pagine in cui viene eseguita una ricerca di record o viene applicato un filtro, ad esempio Ricerca nella barra azioni, Ricerca avanzata, Gestione elenchi, Finestre di ricerca, Report e Dashboard.</p> |

### Configurazione di Impostazioni di integrazione

Nella tabella riportata di seguito viene descritto come impostare la sezione Impostazioni di integrazione nella pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

| Campo                                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Evento di integrazione abilitato        | Per i nuovi clienti la funzionalità evento di integrazione viene abilitata automaticamente. Tuttavia, per i clienti esistenti, la funzionalità evento di integrazione Oracle CRM On Demand deve essere configurata dall'Assistenza clienti e dall'amministratore dell'azienda. Contattare l'Assistenza clienti per richiedere il supporto per Amministrazione evento di integrazione e per specificare la dimensione totale massima delle code degli eventi di integrazione necessarie. |
| Modalità compatibilità Web Services R16 | Controlla se le richieste per Web Services che contengono i token Nome utente e Password vengono elaborate come richieste senza conservazione dello stato o con conservazione dello stato come avviene in Oracle CRM On Demand Release 16 e nelle release precedenti. Questa casella di controllo è deselezionata per impostazione predefinita per tutte le nuove aziende.                                                                                                              |

| Campo                                                             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Importa valori vuoti negli elenchi di selezione a scelta multipla | <p>Questa impostazione determina se un campo elenco di selezione a scelta multipla che contiene un valore in un record può essere aggiornato con un valore nullo quando il record viene aggiornato durante un'operazione di importazione.</p> <p>Questa casella di controllo e la casella di controllo corrispondente nella Procedura di importazione sono deselectionate per impostazione predefinita e i campi degli elenchi di selezione a scelta multipla non possono essere aggiornati con valori nulli durante un'operazione di importazione. Gli utenti possono tuttavia selezionare la casella di controllo nella Procedura di importazione se desiderano consentire l'aggiornamento dei campi elenco di selezione a scelta multipla con valori nulli durante un'operazione di importazione.</p> <p>Se si seleziona questa casella di controllo nel profilo dell'azienda, la casella di controllo corrispondente nella Procedura di importazione verrà selezionata in modo automatico e i campi degli elenchi di selezione a scelta multipla potranno essere aggiornati con valori nulli durante un'operazione di importazione. Gli utenti possono deselectionare la casella di controllo nella Procedura di importazione se non desiderano consentire l'aggiornamento dei campi elenco di selezione a scelta multipla con valori nulli durante un'operazione di importazione.</p> |
| Abilita workflow                                                  | <p>Se l'azienda supporta il workflow, questa impostazione viene visualizzata. Questa impostazione può essere attivata dopo aver creato le condizioni del workflow che si desidera distribuire.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Includi URL collegamento Web nei file di esportazione             | <p>Questa impostazione determina il valore predefinito della casella di controllo Includi URL collegamento Web nei file di esportazione nella Procedura di esportazione o nella pagina Esporta elenco.</p> <p>Di seguito è riportato il funzionamento di questa impostazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Quando questa casella di controllo è selezionata, la casella di controllo Includi URL collegamento Web nei file di esportazione viene selezionata per impostazione predefinita nella Procedura di esportazione o nella pagina Esporta elenco. Durante l'esecuzione di un'esportazione, questo valore specifica che gli URL verranno inclusi nel file CSV esportato.</li> <li>■ Quando questa casella di controllo non è selezionata, la casella di controllo Includi URL collegamento Web nei file di esportazione non viene selezionata per impostazione predefinita nella Procedura di esportazione o nella pagina Esporta elenco. Durante l'esecuzione di un'esportazione, questo valore specifica che gli URL verranno esclusi dal file CSV esportato.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> durante l'esecuzione di ogni singola esportazione, l'utente può scegliere di selezionare o deselectionare la casella di controllo Includi URL collegamento Web nei file di esportazione.</p>                                                                              |

### Configurazione di Impostazioni sicurezza azienda

Nella tabella riportata di seguito viene descritto come impostare la sezione Impostazioni sicurezza azienda nella pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

| Campo                                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Timeout inattività azienda (minuti)            | <p>Il periodo di tempo consentito, espresso in minuti, trascorso il quale la sessione dell'utente verrà chiusa a causa dell'inattività. Se il campo non contiene alcun valore, l'impostazione del timeout di sessione interattiva viene determinata dal valore Timeout inattività predefinito del sistema. Il valore predefinito per il timeout di inattività predefinito del sistema è di solito di 60 minuti. L'impostazione Timeout inattività predefinito del sistema è visibile nella pagina Profilo azienda. Questo valore può essere visualizzato quando si modifica la pagina Profilo azienda. Si consiglia di immettere un valore compreso tra 10 e 90 minuti.</p> <p>L'impostazione Timeout inattività azienda (minuti) può inoltre determinare il tempo che dovrà trascorrere prima che una sessione non interattiva, quale ad esempio una sessione Web Services, termini a causa dell'inattività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se il campo Timeout inattività azienda (minuti) è impostato su 10 minuti o meno, l'impostazione è valida sia per le sessioni non interattive che per le sessioni interattive.</li> <li>■ Se il campo Timeout inattività azienda (minuti) è impostato su un valore qualsiasi superiore a 10 minuti, l'impostazione non determina l'intervallo del timeout di inattività per le sessioni non interattive. In questo caso, l'intervallo del timeout di inattività per le sessioni non interattive è di 10 minuti per impostazione predefinita.</li> <li>■ Se il campo Timeout inattività azienda (minuti) viene lasciato vuoto, l'impostazione non determina l'intervallo del timeout di inattività per le sessioni non interattive. In questo caso, l'intervallo del timeout di inattività per le sessioni non interattive è di 10 minuti per impostazione predefinita e il valore Timeout inattività predefinito del sistema determina l'intervallo del timeout di inattività per le sessioni interattive.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> a partire dalla Release 33, se le interazioni Analytics Answers comportano una chiamata al server, il timer dell'intervallo del timeout di inattività viene reimpostato.</p> |
| Avvertenza timeout inattività azienda (minuti) | <p>Il periodo di tempo, in minuti, che dovrà trascorrere prima che venga visualizzato un messaggio di avvertenza per l'utente e la sessione scada. Se l'utente fa clic su OK nel messaggio di avvertenza, il timer dell'intervallo del timeout di inattività viene reimpostato. Se invece l'utente non fa clic su OK, la sessione scade al termine dell'intervallo del timeout di inattività specificato.</p> <p><b>NOTA:</b> questo messaggio di avvertenza non viene visualizzato in Analytics Answers.</p> <p>Il valore per il campo Avvertenza timeout inattività azienda (minuti) deve essere compreso tra 1 e il valore indicato nel campo Timeout inattività azienda (minuti). Se si immette il valore 0, il messaggio di avvertenza non viene visualizzato.</p> <p><b>NOTA:</b> la maschera di pagina che appare quando il messaggio di avvertenza è visualizzato non fornisce un meccanismo di sicurezza.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Campo                                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo di autenticazione                               | <p>Visualizza i tipi di autenticazione consentiti per l'azienda. Questo valore può essere assegnato solo dall'Assistenza clienti. L'amministratore dell'azienda non può modificare questo valore. Di seguito sono riportati i valori possibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Solo ID utente/Password - Tutti gli utenti devono accedere utilizzando l'ID utente e la password di Oracle CRM On Demand che sono stati loro assegnati.</li> <li>■ Solo accesso singolo - Tutti gli utenti devono accedere utilizzando il meccanismo di accesso singolo dell'azienda. Non vengono accettati gli ID utente le password di Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ ID utente/PWD o Single Sign-On - Per accedere a Oracle CRM On Demand è possibile utilizzare ID utente e password per Oracle CRM On Demand o il meccanismo di accesso singolo.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Se il valore di ID utente/PWD o Single Sign-On è selezionato, i criteri dell'azienda per le password di Oracle CRM On Demand continuano a essere applicati. Pertanto, quando la password di un utente di Oracle CRM On Demand scade, Oracle CRM On Demand chiede all'utente di modificarla anche se l'utente si connette mediante Single Sign-On. Vengono applicati anche tutti gli altri criteri per le password di Oracle CRM On Demand, quali la lunghezza minima della password, la complessità necessaria della password e così via. Oracle CRM On Demand non gestisce le password utilizzate per Single Sign-On.</p> <p>Il tipo di autenticazione può essere impostato dall'amministratore per i singoli utenti nella pagina Profilo utente. Se non è stato specificato un valore per l'utente, verrà utilizzata l'impostazione a livello di azienda.</p> |
| Identificatore esterno per accesso singolo           | <p>Identificatore univoco dell'azienda assegnato dall'Assistenza clienti durante la configurazione dell'accesso singolo per l'azienda. Questo valore non può essere modificato dall'amministratore dell'azienda, sebbene sia possibile impostare gli identificatori esterni per ciascun utente nella pagina Profilo utente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Pagina di accesso per ID utente/ Autenticazioni psw. | <p>L'URL di una pagina di accesso personalizzata specifica dell'azienda, che sostituisce la pagina di accesso predefinita di Oracle CRM On Demand. Generalmente, questa pagina si trova in un server Web dell'azienda. L'URL deve essere completamente qualificato, ovvero iniziare con http:// o https://.</p> <p>Questa pagina viene visualizzata dopo l'uscita dell'utente o dopo che la sessione dell'utente è terminata a causa di un periodo di inattività. L'azienda ha la responsabilità di indirizzare inizialmente gli utenti su questa pagina per effettuare l'accesso invece che sulla pagina predefinita di Oracle CRM On Demand.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Pagina di accesso per le autenticazioni SSO          | <p>L'URL di una pagina di accesso personalizzata per un'azienda specifica visualizzata dopo che un utente ha effettuato l'accesso o dopo il termine di una sessione utente a seguito di un periodo di inattività, se l'utente in origine ha effettuato l'accesso a Oracle CRM On Demand utilizzando l'accesso singolo. Generalmente, questa pagina si trova in un server Web dell'azienda, quale ad esempio il portale di accesso singolo dell'azienda. L'URL deve essere completamente qualificato, ovvero iniziare con http:// o https://.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Campo                                                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                             | L'azienda ha la responsabilità di indirizzare inizialmente gli utenti sulla pagina di accesso SSO invece che sulla pagina predefinita di Oracle CRM On Demand. Se un utente che ha effettuato l'accesso con SSO esce e questa impostazione non è stata specificata, verrà visualizzata una pagina generica con un messaggio in cui si comunica che l'utente è stato disconnesso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Restrizioni indirizzo IP abilitate                          | Vedere <a href="#">Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP (a pagina 1223)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Protezione Cross-Site Request Forgery abilitata             | <p>Abilita una funzione che impedisce gli attacchi Cross-Site Request Forgery. Quando questa casella di controllo è selezionata, è possibile che gli utenti che creano un codice personalizzato che interagisce con Oracle CRM On Demand debbano disporre di un token di sicurezza incluso come parametro nascosto nel loro codice. Per ulteriori informazioni sulla protezione da attacchi Cross-Site Request Forgery, vedere Informazioni sulla Protezione Cross-Site Request Forgery (vedere <a href="#">Informazioni sulla protezione dalla falsificazione delle richieste di più siti</a> a pagina 1221).</p> <p>Questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita quando l'azienda è impostata per l'utilizzo di Oracle CRM On Demand e non è possibile modificare l'impostazione.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Abilita incorporamento IFRAME                               | Per motivi di sicurezza, questa casella di controllo è deselezionata per impostazione predefinita e deve essere selezionata solo quando richiesto. Selezionando questa casella di controllo si consente agli utenti di incorporare le pagine di Oracle CRM On Demand in un iFRAME nella pagina Web di un altro sito. Se gli utenti tentano di incorporare Oracle CRM On Demand in un iFRAME nella pagina Web di un altro sito e questa casella di controllo è deselezionata, la pagina di Oracle CRM On Demand verrà espansa in modo che diventi la pagina principale. È necessario selezionare questa impostazione se si desidera utilizzare il widget Report di Oracle CRM On Demand. Questa impostazione non ha effetto sugli altri widget di Oracle CRM On Demand incorporati nelle applicazioni desktop.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Gestione delle pagine contenenti XSS (Cross-Site Scripting) | <p>Controlla il funzionamento della protezione XSS (Cross-Site Scripting) disponibile in alcuni browser Web per impedire attacchi XSS di tipo "reflected". Utilizzare questa impostazione per determinare come il browser Web in uso gestisce le pagine contenenti XSS. Di seguito sono riportati i valori possibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Blocco.</b> Se il browser Web rileva la presenza di XSS, la pagina Web non viene visualizzata. Si tratta del valore predefinito e consigliato.</li> <li>■ <b>Correggi.</b> Se il browser Web rileva la presenza di XSS, Oracle CRM On Demand blocca l'attacco apportando una modifica minima alla pagina Web restituita.</li> <li>■ <b>Nessuna azione.</b> Questa impostazione non fornisce alcuna protezione XSS. Il browser Web non rileverà XSS o ne ignorerà la presenza nella pagina Web. Non è consigliabile utilizzare questa impostazione.</li> <li>■ <b>Impostazione predefinita browser.</b> Questa impostazione utilizza il livello di protezione XSS predefinito configurabile del browser Web; il livello di protezione XSS può variare in base al fornitore.</li> </ul> |

| Campo                                        | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Converti valori di testo URL in collegamenti | Quando si seleziona questa casella di controllo, i valori dei campi di indirizzo e dei campi di testo con tipo di campo Testo (breve) o Testo (lungo) che iniziano con http:// o https:// vengono convertiti in modo automatico in collegamenti Web. Vengono convertiti in modo automatico in collegamenti Web anche i valori dei campi URL della pagina Dettagli allegato che iniziano con http:// or https://. Per motivi di sicurezza, questa casella di controllo è deselezionata per impostazione predefinita e deve essere selezionata solo quando richiesto. |

### Configurazione di Impostazioni visibilità analisi

Nella tabella riportata di seguito viene descritto come impostare la sezione Impostazioni visibilità analisi nella pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

| Campo                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aree oggetto reporting  | <p>Utilizzare questo elenco di selezione per impostare la visibilità per gli utenti che desiderano visualizzare i record dei report in tempo reale in Analytics. Questi report forniscono analisi di dati in tempo reale. È possibile selezionare uno dei seguenti valori.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilità responsabile.</b> Consente agli utenti di visualizzare i propri dati e quelli di proprietà diretta dei propri subordinati. Si tratta dell'impostazione predefinita.</li> <li>■ <b>Visibilità team.</b> Consente agli utenti di visualizzare i propri dati e quelli condivisi dai team clienti e opportunità.</li> </ul> <p>Questa impostazione a livello aziendale viene applicata se gli utenti non forniscono un valore per l'impostazione Aree oggetto reporting della pagina Dettaglio personale. Per ulteriori informazioni sui report, vedere <a href="#">Analytics (a pagina 837)</a> e in particolare l'argomento <a href="#">Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics (a pagina 857)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> se si desidera limitare la visibilità ai record nei report in tempo reale in Analytics, è necessario selezionare un valore in questo campo.</p> |
| Aree oggetto cronologia | <p>Utilizzare questo elenco di selezione per impostare la visibilità per gli utenti che desiderano visualizzare i report cronologici in Analytics. Questi report forniscono analisi cronologiche o di andamento oppure calcoli più complessi di quelli presenti nei report in tempo reale. È possibile selezionare uno dei seguenti valori.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilità responsabile.</b> Consente agli utenti di visualizzare i propri dati e quelli di proprietà diretta dei propri subordinati. Si tratta dell'impostazione predefinita.</li> <li>■ <b>Visibilità team.</b> Consente agli utenti di visualizzare i propri dati e quelli condivisi dai team clienti e opportunità.</li> <li>■ <b>Visibilità completa.</b> Questa impostazione combina le viste Visibilità responsabile e Visibilità team.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Campo                                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | <p>Questa impostazione a livello aziendale viene applicata se gli utenti non forniscono un valore per l'impostazione Aree oggetto cronologia dei propri dettagli personali. Per ulteriori informazioni sui report, vedere <a href="#">Analytics (a pagina 837)</a> e in particolare l'argomento <a href="#">Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics (a pagina 857)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> se si desidera limitare la visibilità ai record nei report cronologici in Analytics, è necessario selezionare un valore in questo campo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Lettura di tutti i record basata su ruolo | <p>Usare questo elenco per specificare che si desidera che Analytics utilizzi l'impostazione Dispone del diritto di lettura di tutti i record in base al tipo di record, come definito nella pagina Accesso tipo di record della Procedura guidata gestione ruoli. Se l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo è abilitata tramite il profilo dell'azienda o dell'utente e l'impostazione di visibilità Dispone del diritto di lettura di tutti i record è stata selezionata dall'amministratore per il ruolo utente in un tipo di record specificato, sarà possibile visualizzare tutti i record di quel tipo in Analytics.</p> <p>Per istruzioni su come e quando abilitare l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo, vedere Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo (vedere <a href="#">Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo</a> a pagina 788).</p> <p>Se l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo non è abilitata, Analytics utilizza la visibilità impostata nei campi Aree argomenti reporting e Aree argomenti cronologia.</p> |

### Configurazione delle impostazioni di comunicazione

Nella tabella riportata di seguito viene descritto come impostare la sezione Impostazioni comunicazioni nella pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

| Campo                                             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Invia e-mail all'aggiornamento del profilo utente | <p>Questa impostazione determina quali utenti di Oracle CRM On Demand ricevono e-mail di avviso dopo l'aggiornamento dei campi E-mail, ID utente o Identificatore esterno per accesso singolo. Di seguito sono riportati i valori disponibili.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Tutti gli utenti.</b> Le e-mail vengono inviate a tutti gli utenti di Oracle CRM On Demand. Questa è l'impostazione predefinita ed è consigliata.</li> <li>■ <b>Tutti gli utenti attivi.</b> Le e-mail vengono inviate esclusivamente a tutti gli utenti attivi di Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Nessun utente.</b> Le e-mail non vengono inviate agli utenti di Oracle CRM On Demand. Questa impostazione è consigliata solo in un ambiente non di produzione.</li> </ul> |

### Configurazione di impostazioni aggiuntive di Profilo azienda

Nella tabella riportata di seguito viene descritto come impostare la sezione Informazioni aggiuntive nella pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.



**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

| Campo                                              | Descrizione                                                                                                         |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Utenti con licenza, Utenti attivi, Utenti inattivi | Questi numeri sono di sola lettura e visualizzano il numero di utenti con licenza e lo stato corrente degli utenti. |

### Configurazione di impostazioni del programma di geocodifica

Nella tabella riportata di seguito viene descritto come impostare la sezione Programma di geocodifica nella pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

| Campo                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abilita programma di geocodifica | <p>Questa impostazione consente a Oracle CRM On Demand di utilizzare le informazioni nei record di indirizzo per trovare i valori di latitudine e longitudine corrispondenti per l'indirizzo tramite Oracle Spatial. Se Oracle CRM On Demand riesce a trovare i valori di latitudine e longitudine, li immette nei campi corrispondenti dei record di indirizzo. Per impostazione predefinita, questa impostazione è deselezionata.</p> <p><b>NOTA:</b> questo campo è di sola lettura. Contattare Oracle CRM On Demand Customer Care se occorre modificare l'impostazione.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla geocodifica, vedere Informazioni sulla geocodifica delle informazioni di indirizzo (vedere <a href="#">Informazioni sulla geocodifica delle informazioni dell'indirizzo</a> a pagina 378).</p> |

### Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi

È possibile verificare lo stato della licenza e confrontarlo al numero di utenti attivi. È necessaria una licenza per ogni utente attivo. Un *utente attivo* è un utente che può accedere all'applicazione.

Il numero di licenze determina inoltre la quantità di dati che l'applicazione può memorizzare per l'azienda.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione dell'azienda.

#### Per verificare lo stato della licenza e degli utenti attivi e inattivi

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4 Nella sezione Informazioni aggiuntive nella pagina Profilo dell'azienda, verificare i numeri degli utenti attivi, inattivi e con licenza.
  - Se esistono utenti attivi che non necessitano più dell'accesso all'applicazione, è possibile liberare le licenze disattivandole. Per ulteriori informazioni sulla disattivazione delle licenze, vedere [Disattivazione di utenti \(a pagina 1457\)](#).
  - Se si desidera acquistare più licenze, contattare il funzionario commerciale di Oracle CRM On Demand.



## Informazioni sui criteri di accesso e di password

Oracle CRM On Demand fornisce ottimi livelli di sicurezza per l'azienda. I vincoli di sicurezza sono stati incorporati per assicurare che solo gli utenti autorizzati abbiano accesso ai dati.

È inoltre possibile applicare certi criteri di accesso, password e autenticazione per aumentare il livello di sicurezza all'interno dell'azienda. Ad esempio, è possibile impostare il timeout di accesso su 15 minuti per adeguarsi ai criteri di sicurezza aziendali in vigore. Se un utente dimentica la password, potrà riceverne una nuova rispondendo semplicemente a una serie di domande di convalida. Come misura di sicurezza supplementare, è possibile specificare il numero massimo di ore per la durata di una sessione attiva. Ad esempio, è possibile impostare la sessione di login attiva di un utente per una durata massima di un'ora. Quando raggiungerà il limite di sessione attiva stabilito e tenterà di eseguire un'azione in Oracle CRM On Demand, l'utente dovrà immettere le proprie credenziali di login per continuare la sessione.

### Considerazioni sulla sicurezza

Prima di impostare i controlli di accesso e di password, è necessario considerare attentamente le esigenze di sicurezza. Di seguito sono elencate alcune considerazioni da prendere in esame.

- Il tipo di ID utente che si desidera utilizzare.
- La durata della validità di una password temporanea generata dal sistema per un utente.
- Il numero massimo di tentativi di accesso consentito prima che all'utente venga impedito di accedere all'applicazione.
- La durata del blocco di accesso. La frequenza con cui gli utenti possono modificare le proprie password.
- Se si desidera che le nuove password siano diverse da quelle precedenti.
- La lunghezza minima della password.
- Il numero di domande di sicurezza alle quali gli utenti devono rispondere in modo corretto per poter reimpostare la password dimenticata.
- Il numero di domande di sicurezza a cui è necessario rispondere correttamente prima che l'applicazione reimposti automaticamente la password di un utente.
- Se si desidera consentire agli utenti di modificare il proprio ID utente o indirizzo e-mail.
- La durata desiderata per la sessione attiva di un utente.

Una volta definiti i criteri di accesso e password, è possibile implementarli nelle pagine della sezione Amministrazione azienda nell'applicazione.

### Modifiche dell'impostazione delle password

Se si apportano modifiche alle impostazioni delle password, il sistema non applica le modifiche fino alla scadenza delle password correnti. Ad esempio, se si modifica la lunghezza minima della password da sette a 10 caratteri e un utente dispone già di una password di sette caratteri, l'utente può utilizzare la password di sette caratteri fino alla scadenza di quest'ultima. Alla scadenza, l'utente dovrà creare una nuova password di almeno 10 caratteri.

Si consiglia di impostare il criterio interno e di selezionare le impostazioni prima di aggiungere nuovi utenti al sistema. Se, tuttavia, è necessario apportare immediatamente una modifica al criterio di sicurezza, è possibile reimpostare tutte le password utente. Questa operazione genera un'e-mail che viene inviata a tutti gli utenti dell'azienda in cui si fornisce una nuova password temporanea. Per eseguire tale operazione, è necessario disporre del privilegio Gestisci azienda - Reimposta tutte le password.

### Cosa succede quando gli utenti dimenticano la password?

Gli utenti che dispongono del privilegio Reimposta password personale possono inviare una richiesta di reimpostazione della propria password nel caso in cui l'abbiano dimenticata. Possono utilizzare il collegamento Impossibile accedere all'account? nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand. È necessario definire il numero minimo di domande e risposte di sicurezza che gli utenti dovranno fornire per reimpostare la password. Quando questa funzione è impostata, gli utenti possono reimpostare la password per Oracle CRM On Demand senza richiedere l'intervento dell'amministratore dell'azienda.

## Definizione dei controlli delle password dell'azienda

È possibile definire i criteri di password per Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile impostare criteri conformi ai protocolli dell'azienda in relazione alla lunghezza e alla scadenza delle password.

### Per definire i controlli delle password dell'azienda

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sul collegamento Controllo accesso e password.
- 4 Nella pagina Controllo accessi e password dell'azienda, inserire le informazioni e salvare le impostazioni.  
Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni.

**NOTA:** gli utenti possono reimpostare la password solo se dispongono del privilegio Reimposta password personale nel proprio ruolo utente. Per reimpostare la password dal collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand, gli utenti devono inoltre aver impostato le domande e le risposte di sicurezza nel sistema.

| Impostazione                                  | Valori possibili          | Utilizzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni sui criteri di accesso</b>    |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ID accesso azienda                            | Casella di testo          | È un identificatore univoco per l'azienda. Quando si creano nuovi utenti, questo identificatore è la prima parte dell'ID di accesso utente (ID di accesso aziendale) per l'utente. Durante la creazione di nuovi utenti con il tipo di ID utente predefinito impostato su ID di accesso aziendale, nella parte dell'ID utente relativa al dominio dell'azienda verrà inserito automaticamente questo valore. È possibile accedere a questa impostazione anche dalla pagina Profilo azienda. |
| Numero massimo di tentativi password corrente | Numero compreso tra 1 e 3 | Il numero di volte che un utente può tentare di immettere la password corrente. Se l'utente immette la password corrente nella schermata di login una volta raggiunto il numero di tentativi, l'accesso a Oracle CRM On Demand viene bloccato. Il valore del campo Durata blocco accesso determina il numero di tentativi consentiti. Tuttavia, se l'utente sta immettendo la password corrente all'interno di Oracle                                                                       |

|                                |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |                                | <p>CRM On Demand o se la sta aggiornando e se è stato raggiunto il numero massimo di tentativi di immissione della password corrente, la sessione dell'utente viene terminata. L'accesso dell'utente a Oracle CRM On Demand non è bloccato e il numero massimo di tentativi di immissione della password corrente è ancora disponibile nella schermata di login prima che Oracle CRM On Demand applichi il valore impostato nel campo Durata blocco accesso.</p> <p>Il valore predefinito per i clienti esistenti e nuovi è 3.</p>                                                                                                                                                                                                                                        |
| Durata blocco accesso          | 15, 30, 60 minuti o permanente | Il periodo di tempo durante il quale l'account dell'utente è bloccato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Durata massima sessione in ore | 0-9999 ore                     | <p>Il periodo di tempo che rappresenta la durata possibile della sessione attiva di un utente prima che all'utente venga richiesto di immettere di nuovo le credenziali di login. Questo campo accetta numeri interi positivi compresi tra zero (0) e 9999.</p> <p>Per visualizzare il valore predefinito di questa impostazione, andare alla pagina Criteri di accesso e di password in Amministrazione azienda.</p> <p>Quando si usa Oracle CRM On Demand, è necessario immettere di nuovo le credenziali di login quando la sessione attiva raggiunge la durata massima stabilita.</p> <p>Quando si usa Web Services e scatta il timeout della sessione attiva, per continuare a usare la funzione è necessario ripetere l'autenticazione del client Web Services.</p> |

| Informazioni di controllo password            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Scadenza password utenti in                   | 30 giorni, 60 giorni, 90 giorni, 180 giorni, Un anno, Nessuna scadenza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Il periodo di tempo durante il quale la password di un utente è valida. Al termine di questo periodo di tempo, l'utente è obbligato a modificare la password.</p> <p><b>NOTA:</b> se l'impostazione Scadenza password utenti in nel proprio ruolo non è specificata, viene utilizzata l'impostazione per l'azienda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Giorni prima dell'avviso di scadenza password | È possibile non specificare questo valore oppure specificare un numero maggiore di 0 e minore del numero di giorni impostato dall'opzione selezionata nel campo Scadenza password utenti in. Se si seleziona l'opzione Un anno nel campo Scadenza password utenti in, il valore immesso nel campo Giorni prima dell'avvertenza di scadenza password può essere un numero compreso tra 1 e 364; in alternativa è possibile lasciare vuoto il campo. | <p>Questa impostazione indica quanti giorni prima della scadenza della password di un utente Oracle CRM On Demand invia un'e-mail di notifica all'utente. Si consiglia di immettere un valore non minore di 2 e di specificare un numero di giorni maggiore per concedere all'utente il tempo necessario per aggiornare la password. Se non si immette un valore in questo campo, non viene inviato alcun e-mail di notifica all'utente.</p> <p><b>NOTA:</b> se si seleziona l'opzione Nessuna scadenza nel campo Scadenza password utenti in, il campo Giorni prima dell'avviso di scadenza password è di sola lettura.</p> |
| Lunghezza minima della password               | Numero compreso tra 6 e 30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Il numero minimo di caratteri che può essere utilizzato per una password.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Numero massimo di modifiche della password    | Numero compreso tra 1 e 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Il numero massimo di volte che un utente può modificare la password come specificato nell'impostazione della finestra limite di modifica della password. Se un utente tenta di modificare una password più volte rispetto al numero specificato, la modifica non viene accettata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                       |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       |                             | <b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non implementa questo criterio della password se l'utente utilizza l'ID Sigle Sign-On per l'autenticazione.                                                                                                                                                                                                              |
| Finestra limite modifica password     | Numero di giorni (da 1 a 7) | Il periodo di tempo al quale è riferita l'impostazione Numero massimo di modifiche della password.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Livello di complessità delle password | 3 o 4                       | <p>Il numero di classi di caratteri che devono essere soddisfatte nelle password utente tra le seguenti quattro categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Caratteri maiuscoli (A...Z)</li> <li>■ Caratteri minuscoli (a...z)</li> <li>■ Caratteri numerici (0, 1, 2...9)</li> <li>■ Caratteri non alfanumerici (!, \$, #, %)</li> </ul>      |
| Applica criterio password all'accesso | Casella di controllo        | Se la casella di controllo è selezionata, è abilitato un controllo del criterio password quando gli utenti accedono a Oracle CRM On Demand. Questo controllo del criterio garantisce la conformità della password dell'utente alle impostazioni dei campi Lunghezza minima della password e Livello di complessità delle password in Oracle CRM On Demand. |

|                                                           |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero di password recenti per impedire riutilizzo utente | Numero compreso tra 0 e 10 | <p>Il numero di password utilizzate in precedenza che l'utente non può riutilizzare in Oracle CRM On Demand.</p> <p>Il valore predefinito per le nuove aziende è 3. Il valore predefinito per le aziende esistenti è 1 o 0 se vengono soddisfatte le condizioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'impostazione La nuova password deve essere diversa dalla precedente è selezionata.</li> <li>■ L'impostazione Numero di password recenti per impedire riutilizzo utente è deselezionata.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Informazioni di autenticazione</b>                     |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Numero di domande di sicurezza da completare              | Numero compreso tra 0 e 8  | <p>Questa impostazione determina il numero di domande e risposte di sicurezza che un utente deve impostare. Le domande e le risposte dell'utente vengono memorizzate per uso futuro.</p> <p><b>NOTA:</b> gli utenti impostano le domande di sicurezza quando accedono a Oracle CRM On Demand per la prima volta gli utenti impostano le domande di sicurezza in qualsiasi momento. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Impostazione delle domande di sicurezza (a pagina 792)</a>.</p> <p>Quando reimpostano la password dal collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand, gli utenti devono rispondere ad alcune domande di sicurezza impostate in precedenza.</p> <p><b>NOTA:</b> se un utente dimentica la password quando questo valore è impostato su zero (0), l'utente deve richiedere all'amministratore la reimpostazione della password.</p> |

|                                                      |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      |                              | È possibile specificare che gli utenti devono impostare un numero di domande maggiore del numero di quelle a cui devono rispondere durante la reimpostazione della password. Per autenticare l'utente durante la reimpostazione della password, viene visualizzata una selezione casuale delle domande impostate dall'utente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Numero di domande di sicurezza a cui rispondere      | Numero compreso tra 0 e 8    | <p>Questa impostazione determina il numero delle domande di sicurezza a cui un utente deve rispondere durante la reimpostazione della password dal collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand. Quando invia la richiesta di reimpostazione della password, l'utente riceve entro breve tempo un messaggio e-mail che contiene un collegamento a una pagina temporanea.</p> <p>Nella pagina temporanea l'utente dovrà rispondere alle varie domande di sicurezza specificate per questa impostazione prima di poter reimpostare la password.</p> <p>Il valore di questo campo deve essere minore o uguale al valore del campo Numero di domande di sicurezza da completare, in quanto all'utente non può essere richiesto di rispondere a più domande di quante non ne abbia impostate.</p> |
| Numero di giorni di validità dell'accesso temporaneo | Numero di giorni (da 1 a 14) | Questa impostazione determina il numero di giorni in cui è valida una password di accesso temporaneo. In genere viene inviata una e-mail con informazioni di accesso temporaneo quando viene aggiunto un nuovo utente o quando l'amministratore dell'azienda o l'Assistenza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                        |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        |                                 | clienti reimposta la password dell'utente.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Numero di tentativi di accesso con password temporanea | Numero di tentativi (da 1 a 14) | Il numero totale di tentativi di accesso consentiti utilizzando una password di accesso temporanea. Se si supera questo valore, le informazioni di accesso temporaneo dell'utente non sono più valide e l'utente deve chiedere nuovamente che la password venga reimpostata. |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>                         |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Consenti a utenti di modificare ID utente              | Casella di controllo            | Se la casella di controllo è selezionata, gli utenti che modificano il proprio profilo utente possono modificare il proprio ID utente. Se la funzione non è abilitata, gli ID utente possono essere modificati solo dall'amministratore dell'azienda.                        |
| Consenti a utenti di modificare indirizzo e-mail       | Casella di controllo            | Se questa casella di controllo è selezionata, gli utenti che modificano il proprio profilo utente possono modificare il proprio indirizzo e-mail. Se questa funzione non è abilitata, gli indirizzi e-mail possono essere modificati solo dall'amministratore dell'azienda.  |



|                              |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opzione sessione concorrente | Consenti con notifica, Consenti senza notifica e Impedisci e interrompi esistente | <p>Questa impostazione consente di definire il modo in cui Oracle CRM On Demand gestisce le sessioni concorrenti quando si usano le proprie credenziali di login.</p> <p>L'opzione Consenti con notifica consente di utilizzare sessioni concorrenti. Tuttavia, Oracle CRM On Demand avvisa l'utente che l'altra sessione è in corso utilizzando gli stessi dettagli del cliente. Oracle CRM On Demand invia inoltre una notifica all'utente dell'altra sessione.</p> <p>L'opzione Consenti senza notifica consente di utilizzare sessioni concorrenti. Tuttavia, Oracle CRM On Demand non invia una notifica all'utente che l'altra sessione è in corso.</p> <p>L'opzione Impedisci e interrompi esistente chiude la prima sessione esistente e lascia che la seconda, nuova sessione continui a svolgersi normalmente. Gli utenti di entrambe le sessioni ricevono notifica di queste azioni.</p> |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Informazioni sulla protezione dalla falsificazione delle richieste di più siti

Per prevenire attacchi di falsificazione delle richieste di più siti, gli utenti che creano codice personalizzato contenente richieste POST HTTP, incluse richieste AJAX (Asynchronous Java Script and XML), che tentano di aggiornare, creare o eliminare dati in Oracle CRM On Demand devono includere un token di sicurezza come parametro nascosto nel codice. Se il codice personalizzato non contiene il token di sicurezza o se tale token viene utilizzato in modo non corretto, la richiesta non riesce. Se la richiesta non riesce, viene visualizzato un messaggio di errore per indicare che la richiesta non può essere completata poiché la chiave non è valida o è scaduta e l'utente deve aggiornare la pagina.

Nella tabella seguente è riportato il token di sicurezza che gli utenti devono includere nel codice.

| Componente del parametro | Codice del token |
|--------------------------|------------------|
| Nome                     | %%%ODReqName%%%  |
| Valore                   | %%%ODReqValue%%% |

**NOTA:** il codice del token fa distinzione tra maiuscole e minuscole e deve essere esattamente uguale a quello mostrato nella tabella. Qualsiasi errore nel codice del token impedisce la corretta esecuzione della richiesta.

Questa funzione di protezione per la falsificazione delle richieste di più siti è controllata dalla casella di controllo relativa all'abilitazione della protezione per la falsificazione delle richieste di più siti disponibile nel profilo dell'azienda. La funzione è abilitata per impostazione predefinita quando la configurazione dell'azienda prevede l'uso di Oracle CRM On Demand e non è possibile disabilitare questa funzione.

## Reimpostazione di tutte le password

È possibile reimpostare contemporaneamente le password di tutti gli utenti, inclusa quella dell'amministratore.

**Esempio d'uso 1.** Quando si configura l'applicazione, creare gli utenti e impostare il relativo Stato su Attivo, ma non inviare tramite e-mail le password. Al termine della configurazione, quando l'applicazione è pronta per essere utilizzata, reimpostare tutte le password. Questa azione invia messaggi e-mail a tutti gli utenti attivi contemporaneamente, notificando loro le password temporanee e consentendo l'accesso all'applicazione.

**Esempio d'uso 2.** Si supponga di aver modificato i criteri di controllo delle password e di voler far adottare i nuovi criteri a tutti gli utenti. Reimpostare tutte le password in modo che gli utenti debbano modificare le proprie password al successivo accesso.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci azienda - Reimposta tutte le password. Ciascun ruolo utente deve inoltre includere il privilegio Reimposta password personale.

### Per reimpostare tutte le password

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4 Nella barra del titolo di Profilo dell'azienda, fare clic sul pulsante Reimposta tutte le password.

A tutti gli utenti vengono inviati messaggi e-mail per notificare le nuove password temporanee. Gli utenti attualmente collegati sono in grado di continuare a lavorare, ma dovranno immettere le nuove password temporanee al successivo accesso.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Reimpostazione della password di un utente \(a pagina 1451\)](#)
- [Impostazione di utenti \(a pagina 1434\)](#)
- [Definizione dei controlli delle password dell'azienda \(a pagina 1214\)](#)

## Attivazione delle lingue

Oracle CRM On Demand è disponibile in diverse lingue. Tutti i campi di testo predefiniti forniti con il prodotto, come ad esempio i campi e i valori degli elenchi di selezione, insieme alla Guida in linea e alle esercitazioni, vengono visualizzati nelle lingue disponibili.

Tuttavia, quando si personalizzano campi o valori degli elenchi di selezione, è necessario immettere manualmente gli equivalenti in altre lingue se si desidera visualizzare le relative versioni tradotte. Altrimenti, tali campi e valori degli elenchi di selezione vengono visualizzati nella lingua originale in testo blu fra parentesi, indipendentemente dalla lingua selezionata.

Inizialmente, l'unica lingua attiva è quella selezionata come lingua predefinita dell'azienda al momento dell'iscrizione per Oracle CRM On Demand.

Per rendere le scelte della lingua disponibili agli utenti, è necessario attivarle.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione dell'azienda.

### ***Per attivare le lingue***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sul collegamento Lingue.
- 4 Nella colonna Attivo, selezionare le lingue che si desidera rendere disponibili ai dipendenti.

**NOTA:** i formati per la visualizzazione di date, orari e valuta sono determinati da altre impostazioni rispetto a quella della lingua.

- 5 Salvare il record.

### **Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP**

Questa funzione consente all'azienda di limitare l'accesso al sistema a intervalli di indirizzi IP specifici. Può essere usata per assicurarsi che gli utenti possano accedere al sistema solo da posizioni di rete specifiche, quale ad esempio l'ufficio. Quando questa funzione è abilitata, gli utenti possono accedere all'applicazione solo dai computer i cui indirizzi IP sono compresi nell'intervallo specificato.

**NOTA:** è inoltre possibile specificare limitazioni a livello di ruolo in modo che gli utenti associati a un ruolo specifico vengano limitati a intervalli specifici di indirizzi IP. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle limitazioni agli indirizzi IP per i ruoli \(a pagina 1468\)](#).

**Procedure preliminari.** Contattare l'Assistenza clienti per abilitare il filtro degli indirizzi IP per l'azienda. Per eseguire la procedura riportata di seguito sarà inoltre necessario disporre del privilegio Gestisci azienda.

### ***Per limitare l'uso degli indirizzi IP***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Fare clic sul collegamento Impostazioni sicurezza.
- 4 Nella pagina Impostazioni sicurezza immettere gli indirizzi IP che potranno essere usati per l'accesso.

**SUGGERIMENTO:** esaminare le informazioni sullo schermo relative alle modalità corrette per l'immissione degli indirizzi IP.

- 5 Salvare il record.

### **Amministrazione del calendario fiscale**

L'amministrazione del calendario fiscale include la definizione dell'inizio e della fine dell'anno fiscale per l'azienda:

- [Informazioni sui calendari fiscali \(a pagina 1223\)](#)
- [Aggiornamento del nome del calendario fiscale \(a pagina 1224\)](#)
- [Definizione di un calendario fiscale personalizzato \(a pagina 1225\)](#)
- [Gestione degli elenchi di periodi dell'azienda \(a pagina 1227\)](#)

### **Informazioni sui calendari fiscali**

In Oracle CRM On Demand sono disponibili due tipi di calendario fiscale.

- **Calendario fiscale standard.** Se l'anno fiscale segue un calendario comune (ad esempio, trimestri di calendario, 5-4-4, 4-4-5), è possibile utilizzare questo tipo di calendario nel profilo della propria azienda.

- **Calendario fiscale personalizzato.** Se la propria azienda segue un calendario diverso, ad esempio 4-5-4, è possibile definire in Oracle CRM On Demand un calendario fiscale personalizzato.

Se si utilizza un calendario fiscale standard o un calendario fiscale personalizzato, un anno fiscale viene definito una volta per l'azienda. Ciascun tipo di calendario fiscale consente automaticamente di utilizzare i periodi fiscali definiti in Oracle CRM On Demand.

### Calendari fiscali standard

I calendari fiscali standard sono periodi che seguono un calendario comunemente definito, ad esempio il calendario Gregoriano, e possono iniziare in qualsiasi giorno di qualsiasi mese dell'anno. Se si utilizza un calendario fiscale standard in Oracle CRM On Demand, si seleziona uno dei seguenti tipi di calendario:

- Trimestri calendario
- Modello di calendario 4-4-5
- Modello di calendario 5-4-4

Quando si utilizzano i calendari fiscali standard, Oracle CRM On Demand genera automaticamente i periodi fiscali fino all'anno 2040. È possibile visualizzare le impostazioni per il calendario fiscale standard, ma non modificarle. Tuttavia, è possibile modificare il formato di denominazione del calendario fiscale. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento del nome del calendario fiscale \(a pagina 1224\)](#). Se si desidera modificare la definizione del calendario, contattare l'Assistenza clienti. L'Assistenza clienti inserisce i dati nel calendario fiscale e specifica il tipo di calendario al momento dell'impostazione dell'azienda.

**NOTA:** qualsiasi modifica apportata alla definizione dell'anno fiscale non è riportata nei report di Oracle CRM On Demand fino a quando non viene eseguito un ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) completo.

### *Per visualizzare una definizione di anno fiscale standard*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sul collegamento Profilo azienda.
- 3 Nella sezione Impostazioni azienda, rivedere i campi riportati di seguito.
  - Inizio anno fiscale
  - Data di inizio anno fiscale
  - Tipo di calendario fiscale

**NOTA:** quando le modifiche vengono apportate alla definizione di un calendario fiscale standard, Oracle CRM On Demand aggiorna tutti i dati nei report. Tuttavia, Oracle CRM On Demand aggiorna solo i dati futuri nelle previsioni.

### Calendari fiscali personalizzati

In Oracle CRM On Demand sono disponibili calendari fiscali personalizzati per soddisfare le esigenze delle aziende che non usano mesi calendario standard o calendari fiscali comuni. La definizione dei calendari fiscali personalizzati è compito dell'amministratore dell'azienda. È necessario creare un record di calendario fiscale personalizzato per ogni anno per il quale si desidera creare piani aziendali, obiettivi, previsioni e analisi basate sul tempo in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulla definizione dei calendari fiscali personalizzati, vedere [Definizione di un calendario fiscale personalizzato \(a pagina 1225\)](#).

### Aggiornamento del nome del calendario fiscale

Quando l'Assistenza clienti crea un calendario fiscale standard per l'azienda, per impostazione predefinita al nome del calendario fiscale viene aggiunto automaticamente l'anno di fine di quel determinato anno fiscale. Ad esempio, un calendario fiscale che inizia nell'anno 2039 e termina nel 2040 viene denominato Anno fiscale 2040.

Se l'azienda richiede l'implementazione di una convenzione di denominazione alternativa quando si utilizzano sistemi esterni con Oracle CRM On Demand, è possibile configurare il formato di denominazione dell'anno fiscale in modo che a tutti i nomi dei calendari fiscali standard e ai nomi dei periodi fiscali venga assegnato l'anno di inizio o l'anno di fine dell'anno fiscale come suffisso.

**NOTA:** è possibile specificare un nome di calendario durante la definizione di un calendario fiscale personalizzato; tuttavia, non è possibile modificare i nomi dei calendari fiscali personalizzati una volta definiti. La modifica del formato dei nomi per i calendari fiscali non ha effetto sulle date di inizio e di fine degli anni o dei periodi fiscali.

### ***Per aggiornare il nome del calendario fiscale***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione calendario fiscale, fare clic sul collegamento Definizione calendario fiscale.
- 4 Nella pagina Elenco calendari fiscali, fare clic su Aggiorna nome calendario fiscale.
- 5 Selezionare una delle opzioni riportate di seguito.
  - **Anno di inizio.** Ai nomi dei calendari fiscali e dei periodi fiscali viene assegnato l'anno di inizio del periodo fiscale come suffisso.
  - **Anno di fine.** Ai nomi dei calendari fiscali e dei periodi fiscali viene assegnato l'anno di fine del periodo fiscale come suffisso.
- 6 Fare clic su Salva.

### **Definizione di un calendario fiscale personalizzato**

L'amministratore dell'azienda definisce il calendario fiscale in Oracle CRM On Demand in modo da adattarlo all'anno fiscale dell'azienda. I calendari fiscali personalizzati si riflettono in tutti i report, i piani aziendali, gli obiettivi e le quote utente.

**NOTA:** per configurare la definizione del calendario fiscale personalizzato, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio per la gestione dell'azienda.

Per impostare i calendari fiscali personalizzati dell'azienda, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- 1 Contattare l'Assistenza clienti per abilitare l'uso dei calendari fiscali personalizzati per l'azienda.
- 2 Definire i calendari fiscali dell'azienda.
- 3 Verificare che il calendario fiscale personalizzato sia attivo nella propria azienda.

**ATTENZIONE:** dopo aver abilitato l'opzione del calendario fiscale personalizzato per la propria azienda non è possibile disabilitarla. Si consiglia agli amministratori delle aziende di non abilitare i calendari fiscali personalizzati prima di aver compreso pienamente le funzioni dei calendari fiscali in Oracle CRM On Demand.

### **Calendari fiscali personalizzati e previsioni**

Quando si usano calendari fiscali personalizzati, durante la generazione delle previsioni viene utilizzata la definizione del calendario fiscale personalizzato dell'azienda. L'amministratore dell'azienda deve definire i record del calendario fiscale personalizzato prima di attivare le previsioni. Poiché la durata delle previsioni può oltrepassare il limite di un trimestre, è possibile che una previsione includa i dati di più anni fiscali. Pertanto, per garantire la disponibilità di dati sufficienti per la serie di previsioni da generare, è necessario creare un calendario fiscale personalizzato per ogni anno per il quale l'azienda desidera generare le previsioni. L'amministratore dell'azienda deve inoltre aggiornare la definizione della previsione affinché la definizione del nuovo calendario fiscale personalizzato possa essere usata nelle previsioni. Se la definizione della previsione non viene aggiornata prima della data della previsione successiva, le previsioni non verranno generate. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento delle definizioni delle previsioni, vedere [Aggiornamento della definizione della previsione \(a pagina 1670\)](#).

### ***Per definire un nuovo calendario fiscale personalizzato***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione calendario fiscale, fare clic sul collegamento Definizione calendario fiscale.
- 4 Nella pagina Elenco calendari fiscali, fare clic su Nuovo calendario fiscale.
- 5 Selezionare dal menu l'anno fiscale desiderato.

Il nome del calendario fiscale viene inserito automaticamente nel campo Nome, ad esempio Anno fiscale 2009. Il valore è di sola lettura.

**NOTA:** è possibile specificare un nome di calendario durante la definizione di un calendario fiscale personalizzato; tuttavia, non è possibile modificare i nomi dei calendari fiscali personalizzati una volta definiti.

- 6 Immettere le informazioni riportate di seguito.
  - a **Descrizione.** Aggiungere qualsiasi informazione extra circa la definizione fiscale personalizzata. Questo campo può avere una lunghezza massima di 250 caratteri.
  - b **Trimestre fiscale 1.** Fare clic sulle icone di calendario per indicare le date di inizio per ciascuno dei mesi fiscali di questo trimestre.
  - c **Trimestre fiscale 2.** Fare clic sulle icone di calendario per indicare le date di inizio per ciascuno dei mesi fiscali di questo trimestre.
  - d **Trimestre fiscale 3.** Fare clic sulle icone di calendario per indicare le date di inizio per ciascuno dei mesi fiscali di questo trimestre.
  - e **Trimestre fiscale 4.** Fare clic sulle icone di calendario per indicare le date di inizio per ciascuno dei mesi fiscali di questo trimestre.
  - f **Informazioni aggiuntive.** Fare clic sull'icona del calendario per indicare l'inizio dell'anno fiscale successivo.

**NOTA:** un anno fiscale non può essere più lungo di 99 settimane. Se si immette un valore per Inizio anno fiscale successivo maggiore di 99 settimane dalla data di inizio dell'anno fiscale precedente, viene visualizzato un messaggio di errore con la richiesta di correggere il valore.

- 7 Fare clic su Salva.

**NOTA:** è necessario creare i calendari fiscali in sequenza, è ad esempio necessario creare il calendario fiscale del 2010 prima di creare il calendario fiscale del 2011.

La nuova definizione di calendario fiscale non si riflette in Analytics fino a quando non viene eseguito un ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) notturno.

### ***Per visualizzare i dettagli di un calendario fiscale***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione calendario fiscale, fare clic sul collegamento Definizione calendario fiscale.
- 4 Nella pagina Elenco calendari fiscali, fare clic sul nome dell'anno fiscale per il quale si desidera visualizzare i periodi fiscali.

Nella pagina Dettagli calendario fiscale sono visualizzati i singoli mesi fiscali per l'anno selezionato e la data di inizio dell'anno fiscale successivo.

**NOTA:** se si passa da un calendario fiscale standard a un calendario fiscale personalizzato, i record del precedente anno fiscale verranno visualizzati in sola lettura nella pagina Elenco calendari fiscali e tutti i record dell'anno fiscale futuri generati da Oracle CRM On Demand vengono eliminati. Per ulteriori informazioni sui calendari fiscali standard, vedere [Informazioni sui calendari fiscali \(a pagina 1223\)](#).

### **Per modificare il calendario fiscale della propria azienda**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
  - 3 Nella sezione Amministrazione calendario fiscale, fare clic sul collegamento Definizione calendario fiscale.
  - 4 Nella pagina Elenco calendari fiscali, individuare il calendario fiscale che si desidera aggiornare e fare clic su Modifica.
  - 5 Immettere i nuovi dettagli per il calendario fiscale e fare clic su Salva.
- Qualsiasi modifica a un calendario fiscale personalizzato non viene riportata in Analytics fino a quando non viene eseguito un ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) notturno.

**NOTA:** se si è definito un calendario fiscale personalizzato, è possibile cambiarlo modificando la definizione di calendario esistente. Tuttavia, i calendari fiscali precedenti all'anno fiscale corrente sono di sola lettura. Non è possibile eliminare i calendari fiscali personalizzati.

### **Gestione degli elenchi di periodi dell'azienda**

È possibile gestire gli elenchi di periodi del calendario fiscale dell'azienda per limitare il numero di periodi disponibili per la selezione nella finestra di ricerca del periodo, ad esempio, nei record obiettivo e piano aziendale. Ciò è utile nel caso in cui, ad esempio, in azienda venga richiesto ai funzionari commerciali di creare piani aziendali trimestrali, mentre il personale delle risorse umane deve creare solo piani aziendali annuali.

Per gestire gli elenchi di periodi dell'azienda, effettuare quanto segue.

- Creare e restringere gli elenchi di periodi
- Per ogni elenco di periodi, definire i campi di ricerca utilizzati nella finestra di ricerca del periodo.
- Per ogni ruolo utente, definire quali elenchi sono disponibili nella finestra di ricerca del periodo.

**Nota:** gli utenti possono selezionare gli elenchi di periodi nelle finestre di ricerca del periodo solo se il menu Elenchi tipi di record nelle finestre di ricerca nel profilo dell'azienda è impostato su Abilitato. Per ulteriori informazioni su questo menu e sugli elementi che controlla, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca](#) (a pagina 103) e [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1181).

### **Gestione degli elenchi di periodi**

La procedura riportata di seguito descrive come gestire gli elenchi di periodi dell'azienda.

#### **Per gestire gli elenchi di periodi**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione calendario fiscale, fare clic sul collegamento Amministrazione periodo fiscale.
- 4 Nella pagina Elenco di periodi, selezionare le opzioni dal pulsante Menu, come riportato di seguito.
  - **Conteggio record.** Consente di contare il numero di periodi nell'elenco di periodi, vedere [Conteggio dei record negli elenchi](#) (a pagina 149).
  - **Limita elenco.** Consente di restringere l'elenco di periodi in base a criteri specifici e salvare l'elenco con un nuovo nome, vedere Creazione e perfezionamento di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).
  - **Salva elenco.** Consente di salvare un elenco. Se si fa clic su Salva elenco, viene visualizzata direttamente una pagina con alcune opzioni di salvataggio.
  - **Mostra filtro elenco.** Mostrare le informazioni chiave per un elenco nel menu a discesa. Vedere Pagina Visualizza lista (vedere [Pagina Visualizza elenco](#) a pagina 147). Per accedere a questa pagina è possibile anche fare clic su Visualizza nella pagina Gestione elenchi.



- **Gestisci elenchi.** Gestire gli elenchi di periodi. Vedere [Pagina Gestione elenchi \(a pagina 145\)](#).
- **Crea nuovo elenco.** Creare un nuovo elenco di periodi filtrato. Vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).

### **Definizione del layout di ricerca dei periodi**

La procedura riportata di seguito descrive come definire un layout di ricerca per un elenco di periodi.

**Procedure preliminari.** Il proprio ruolo deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

#### ***Per definire il layout di ricerca dei periodi***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic su Periodo.
- 4 Nella pagina Personalizzazione applicazioni periodo, fare clic su Layout ricerca periodo.
- 5 Definire il layout di ricerca.

Per ulteriori informazioni sulla creazione dei layout di ricerca, vedere [Gestione dei layout di ricerca \(a pagina 1361\)](#).

### **Definizione degli elenchi di periodi disponibili per ogni ruolo**

La procedura riportata di seguito descrive come definire gli elenchi di periodi disponibili per ogni ruolo.

**Procedure preliminari.** Il proprio ruolo deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

#### ***Per definire gli elenchi di periodi disponibili per ogni ruolo***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic su Periodo.
- 4 Nella pagina Personalizzazione applicazioni periodo, fare clic su Accesso all'elenco e ordine periodo.
- 5 Per ogni ruolo, definire gli elenchi disponibili e l'ordine degli elenchi.

Per ulteriori informazioni sulla gestione dell'accesso agli elenchi e dell'ordine di visualizzazione per ogni ruolo, vedere [Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco \(a pagina 1367\)](#).

### **Definizione valute**

La definizione delle valute per l'azienda include le operazioni riportate di seguito.

- Attivazione delle valute utilizzate dall'azienda per le transazioni.
- Definizione dei tassi di cambio per la valuta di base dell'azienda.

Per informazioni sulla definizione delle valute, vedere [Gestione delle valute \(a pagina 1228\)](#).

#### **Gestione delle valute**

Per consentire agli utenti di condurre e tenere traccia degli affari in una qualsiasi valuta, è necessario attivare tali valute. In caso contrario, l'unica opzione è la valuta predefinita impostata per l'azienda.

Se i dipendenti registrano le transazioni in altre valute, è inoltre necessario impostare i tassi di cambio fra tali valute e quella predefinita dell'azienda. L'applicazione utilizza i tassi di cambio quando fa il riepilogo del fatturato per i report e per le previsioni.

**ATTENZIONE:** accertarsi di impostare i tassi di cambio prima che gli utenti immettano le transazioni per tutte le valute attivate.



È possibile immettere più tassi di cambio per qualsiasi valuta attiva. Ciascuna voce è costituita dalla data di cambio e dal tasso di cambio relativo a tale data. Nella determinazione del tasso di cambio da utilizzare per una transazione specifica, l'applicazione segue le regole riportate di seguito.

### **Come Oracle CRM On Demand converte i tassi di cambio tra la valuta predefinita dell'azienda e la valuta predefinita dell'utente**

In questo caso un'azienda dispone delle valute indicate di seguito.

- La valuta predefinita dell'azienda è il dollaro statunitense (USD).
- L'azienda dispone di valute aggiuntive attivate: l'euro (EUR) e la sterlina (GBP).
- L'azienda ha definito i tassi di cambio tra USD e EUR, e tra USD e GBP.
- L'utente immette il fatturato di opportunità in EUR. Tuttavia la valuta predefinita dell'utente è GBP.
- Oracle CRM On Demand esegue la conversione da EUR (euro) a GBP (sterlina) come riportato di seguito.
  - Il programma converte in primo luogo il fatturato di opportunità nella valuta predefinita dell'azienda, ovvero da EUR a USD.
  - Successivamente converte il fatturato di opportunità nella valuta dell'utente, ovvero da USD a GBP.

### **Modalità di applicazione dei tassi di cambio ai riepiloghi di previsione**

In questo caso si applicano le regole riportate di seguito.

- Se è presente un tasso di cambio definito per la stessa data di quella della transazione, viene utilizzato tale valore.
- Se non è presente alcun tasso di cambio definito per la stessa data della transazione ma sono presenti tassi di cambio definiti per le date antecedenti a quella della transazione, viene utilizzato il tasso di cambio con la data più prossima a quella della transazione.
- Se non è presente alcun tasso di cambio definito per la stessa data di quella della transazione e non sono presenti tassi di cambio definiti per le date antecedenti a quella della transazione, viene utilizzato il tasso di cambio con data *successiva* a quella della transazione.

Se, ad esempio, sono stati immessi i tassi di cambio soltanto per il 5/15/2004 e l'8/15/2004, si verifica quanto segue:

- Per le transazioni antecedenti al 15/05/2004, viene utilizzato il tasso di cambio del 15/05/2004.
- Per le transazioni comprese tra il 15/05/2004 e il 14/08/2004, viene utilizzato il tasso di cambio del 15/05/2004.
- Per le transazioni del 15/08/2004 o successive, viene utilizzato il tasso di cambio del 15/08/2004.

### **Modalità di applicazione dei tassi di cambio ai report**

Per i report i tassi di cambio vengono applicati secondo modalità più generali rispetto alle previsioni. Viene determinato un tasso di cambio unico per ogni mese, utilizzato da tutte le transazioni che si verificano in tale arco di tempo. Per le opportunità, ad esempio, Oracle CRM On Demand usa la data di chiusura opportunità più vicina alla Data di validità tasso di cambio. Per le conversioni di valuta per i beni, Oracle CRM On Demand usa come data il campo Data di acquisto. Per i prodotti di opportunità, Oracle CRM On Demand usa il tasso di cambio più vicino alla data di inizio del fatturato del prodotto. Per gli altri oggetti, compresi gli oggetti personalizzati 01-03, Oracle CRM On Demand usa la data di creazione per determinare la data del tasso di cambio. Per gli oggetti personalizzati 04-15, Oracle CRM On Demand usa il campo Data di cambio.

Il tasso di cambio assegnato a un mese viene determinato come descritto di seguito.

- Se nel mese sono presenti più tassi di cambio, viene utilizzato quello con la data più recente.
- Se nel mese non è presente alcun tasso di cambio, il tasso di cambio relativo viene impostato a quello del mese futuro più prossimo per il quale è stato definito il tasso di cambio.
- Se nei mesi futuri non è presente alcun tasso di cambio, viene utilizzato il tasso di cambio del primo mese precedente.

Se, ad esempio, sono definiti i tassi di cambio per il 10/05/2004, 20/05/2004 e 14/08/2004, si verifica quanto segue:

- Il tasso del mese di maggio 2004 sarà il valore impostato per il 20/05/2004 (l'ultimo tasso impostato per il mese di maggio).
- Il tasso del mese di agosto 2004 sarà il valore impostato per il 14/08/2004 (l'ultimo tasso impostato per il mese di agosto).
- Al mese di aprile 2004 e a quelli precedenti verrà assegnato il tasso per il 20/5/2004. Al mese di maggio sono assegnate due date.
- Ai mesi di giugno e luglio 2004 verrà assegnato il tasso del mese di agosto 2004 (mese futuro più prossimo).
- Al mese di settembre 2004 e a quelli futuri verrà assegnato il tasso del mese di agosto 2004 (nessun tasso per i mesi futuri, per cui viene utilizzato quello del mese precedente).

Nei report, per qualsiasi valore per il quale è necessaria la conversione tra valute, verrà usato il tasso di cambio definito per il mese in cui si verifica la transazione, calcolato secondo le modalità descritte sopra.

**NOTA:** durante le previsioni, tutte le opportunità vengono convertite nella valuta predefinita dell'azienda per i riepiloghi delle previsioni. Tuttavia, nei prospetti i campi relativi al fatturato vengono convertiti nella valuta dell'utente finale.

È necessario attendere l'aggiornamento delle analisi giornaliere quando si verifica una delle situazioni riportate di seguito.

- Viene attivata una nuova valuta per l'azienda e viene impostato il tasso di cambio
- Viene selezionata una nuova valuta da parte di un utente non selezionato da nessun altro utente (nella pagina Dettaglio personale)

L'aggiornamento genera automaticamente tutti i tassi di cambio incrociati richiesti. A partire da questo momento, è possibile eseguire report cronologici o in tempo reale.

Ogni volta che gli utenti modificano la valuta predefinita, devono uscire dall'applicazione Oracle CRM On Demand e ripetere l'accesso prima che i report vengano visualizzati nella valuta appena selezionata.

**Procedure preliminari.** Per eseguire le procedure per la gestione delle valute, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci azienda - Definisci valute. Inoltre, per comprendere l'effetto delle impostazioni della valuta, vedere Informazioni sulle impostazioni di profilo per gli utenti (vedere [Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti](#) a pagina 786).

### **Per attivare le valute**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Definizione valute fare clic sul collegamento Definizione valute.
- 4 Dalla pagina Impostazione valuta, selezionare Tutte le valute dall'elenco a discesa.
- 5 Fare clic sul collegamento Modifica per la valuta si desidera attivare.
- 6 Nella pagina Modifica valuta, selezionare la casella di controllo Attiva.
- 7 Nella pagina Modifica valuta, è possibile modificare il simbolo corrispondente alla valuta (facoltativo).

Ad esempio, si potrebbe voler fare una distinzione fra valute in base ai loro codici valuta e non in base ai loro simboli. Di conseguenza, è opportuno cambiare \$ in USD, ¥ in JPY e € in EUR.

**NOTA:** è possibile utilizzare qualsiasi simbolo per rappresentare una valuta, ad eccezione dei simboli utilizzati da alcune impostazioni internazionali per i separatori delle migliaia o i separatori decimali, ad esempio un punto (.), una virgola (,) o uno spazio ( ).

- 8 Salvare il record.

### **Per definire i tassi di cambio**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Definizione valute fare clic sul collegamento Tassi di cambio.  
Viene visualizzata la pagina Modifica tasso di cambio con i tassi di cambio più recenti per le valute attivate.  
Se non è stato definito alcun tasso di cambio, la pagina viene visualizzata vuota.  
**NOTA:** il campo *In valuta* contiene sempre la valuta impostata per l'azienda. È necessario immettere i tassi di cambio affinché l'applicazione sia in grado di convertire ciascuna valuta attiva in tale valuta.
- 4 Per aggiungere un nuovo tasso di cambio per una valuta attiva:
  - a Fare clic sul collegamento Cronologia cambio della riga della valuta per la quale si desidera aggiungere un tasso.  
Nella pagina Tasso di cambio, fare clic su Nuovo.
  - b Nella pagina Modifica tasso di cambio, completare le informazioni.  
Per il tasso di cambio, immettere quante unità della voce *In valuta* sono necessarie per acquistare un'unità della voce *Da valuta*.  
Esempio: 1 Euro = 1,3 USD.  
Presumendo che la valuta dell'azienda sia impostata su dollari americani (USD), occorre immettere i seguenti valori:
    - Da valuta: EUR
    - A valuta: USD
    - Tasso di cambio: 1.3
- 5 Fare clic su Salva.

### **Per visualizzare una cronologia dei tassi di cambio**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Definizione valute fare clic sul collegamento Tassi di cambio.  
Nella pagina Modifica tasso di cambio vengono visualizzati i tassi di cambio più recenti per le varie valute.
- 4 Per visualizzare la cronologia dei tassi di cambio per una singola valuta, fare clic sul collegamento Cronologia tasso di cambio.  
Viene visualizzata una cronologia dei tassi di cambio.

## **Impostazione divisioni**

L'azienda può utilizzare il tipo di record Divisione per organizzare gli utenti in raggruppamenti in modo da soddisfare precise esigenze aziendali. Ad esempio, è possibile utilizzare le divisioni per organizzare gli utenti in base alla posizione geografica. È possibile associare un utente a una o più divisioni. La prima divisione che viene associata a un record utente viene definita automaticamente come divisione primaria per l'utente ma può essere modificata. È possibile associare le divisioni ai gruppi di valori dell'elenco di selezione, in modo che per gli utenti di determinate divisioni i valori che appaiono negli elenchi di selezione di campi specifici nei record siano limitati a dei sottoinsiemi dei valori che sono stati definiti per tali campi. Ogni divisione può essere associata solo a un gruppo di valori dell'elenco di selezione. Per ulteriori informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione, vedere [Informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1397\)](#).

**NOTA:** le informazioni sulla divisione nel record di un utente non influiscono sui diritti concessi all'utente di accesso ai record e di utilizzo dei record.

Se un utente è associato a una o più divisioni, quando crea un record di un tipo di record che supporta le divisioni, la divisione primaria dell'utente viene assegnata automaticamente al record. Se i campi Divisione e Gruppo valori elenco di selezione sono entrambi presenti nel layout di pagina Dettagli e se un gruppo di valori dell'elenco di selezione è associato alla divisione primaria dell'utente, il campo Gruppo valori elenco di selezione nel record viene popolato con il nome di tale gruppo di valori. Quindi, in qualsiasi campo elenco di selezione controllato dal gruppo di valori dell'elenco di selezione, solo i valori collegati a tale gruppo vengono visualizzati nell'elenco di selezione.

Un utente può modificare la divisione di qualsiasi record a condizione che tutti gli aspetti riportati di seguito siano veri.

- Il campo Divisione è presente nel layout di pagina assegnato al ruolo utente per un tipo di record.
- Il campo Divisione non è specificato come campo di sola lettura.
- L'utente dispone dei diritti di accesso necessari per aggiornare il record.

**NOTA:** per impostazione predefinita, l'elenco Tutte le divisioni è disponibile nella finestra di ricerca per il campo Divisione e l'utente può selezionare qualsiasi divisione. È possibile impostare elenchi di divisioni e specificare quali elenchi sono disponibili nella finestra di ricerca per il campo Divisione, per i ruoli utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco \(a pagina 1367\)](#).

Quando un utente modifica la divisione di un record, il gruppo di valori dell'elenco di selezione del record viene modificato automaticamente con il gruppo di valori dell'elenco di selezione della nuova divisione. Per ulteriori informazioni sul comportamento dei campi Divisione e Gruppo valori elenco di selezione quando i record vengono creati e aggiornati, vedere [Informazioni sulle divisioni e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione nei record \(a pagina 1236\)](#) e [Informazioni sui campi elenco di selezione, sui gruppi di valori dell'elenco di selezione e sulle divisioni \(a pagina 62\)](#).

Per informazioni sull'impostazione delle divisioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Considerazioni sull'impostazione delle divisioni \(a pagina 1232\)](#)
- [Processo di impostazione delle divisioni \(a pagina 1233\)](#)
- [Creazione di divisioni \(a pagina 1234\)](#)
- [Associazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione alle divisioni \(a pagina 1234\)](#)
- [Associazione di utenti alle divisioni \(a pagina 1235\)](#)

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Tipi di record che supportano i gruppi di valori dell'elenco di selezione e le divisioni \(a pagina 1400\)](#)
- [Informazioni sull'unione e sull'eliminazione delle divisioni \(a pagina 1236\)](#)
- [Informazioni sulle divisioni e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione nei record \(a pagina 1236\)](#)
- [Modifica della divisione primaria per un utente \(a pagina 1452\)](#)

### Considerazioni sull'impostazione delle divisioni

Quando si impostano le divisioni, considerare quanto riportato di seguito.

- **Personalizzazione.** È possibile personalizzare il tipo di record Divisione.
- **Elenchi.** È possibile creare elenchi di divisioni.
- **Gruppi di valori elenco di selezione.** È possibile associare una divisione solo a un gruppo di valori dell'elenco di selezione.
- **Utenti.** È possibile associare più utenti a ciascuna divisione e associare ogni utente a più divisioni.

- **Ricerca.** Non è possibile effettuare la ricerca di record della divisione nella barra delle azioni o in una ricerca avanzata.
- **Campo Divisione.** Per i tipi di record che supportano le divisioni, è possibile effettuare le seguenti operazioni.
  - Aggiungere il campo Divisione ai layout di pagina.
  - Specificare il campo Divisione come di sola lettura se non si desidera che gli utenti siano in grado di modificare o cancellare il valore nel campo.
  - Utilizzare il campo Divisione nel Builder delle espressioni.
  - Utilizzare il campo Divisione nelle regole del workflow.
  - Includere il campo Divisione nei layout di ricerca.

**NOTA:** non è possibile specificare un valore predefinito per il campo Divisione mediante le pagine di impostazione dei campi.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Processo di impostazione delle divisioni \(a pagina 1233\)](#)
- [Creazione di divisioni \(a pagina 1234\)](#)
- [Associazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione alle divisioni \(a pagina 1234\)](#)
- [Associazione di utenti alle divisioni \(a pagina 1235\)](#)
- [Informazioni sulle divisioni e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione nei record \(a pagina 1236\)](#)
- [Modifica della divisione primaria per un utente \(a pagina 1452\)](#)

## Processo di impostazione delle divisioni

**Procedure preliminari.** Rivedere le informazioni contenute in [Considerazioni sull'impostazione delle divisioni \(a pagina 1232\)](#).

Per impostare le divisioni per l'azienda, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Determinare i seguenti elementi:
  - le divisioni che si desidera impostare;
  - il gruppo di valori dell'elenco di selezione che si desidera associare a ogni divisione, se presente; ogni divisione può essere associata solo a un gruppo di valori dell'elenco di selezione mentre un gruppo di valori dell'elenco di selezione può essere associato a più divisioni;
  - gli utenti che si desidera associare a ogni divisione.
- 2 Creare le divisioni.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di divisioni \(a pagina 1234\)](#).
- 3 (Facoltativo) Associare i gruppi di valori dell'elenco di selezione alle divisioni.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Associazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione alle divisioni \(a pagina 1234\)](#).
- 4 Associare gli utenti alle divisioni.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Associazione di utenti alle divisioni \(a pagina 1235\)](#).
- 5 (Facoltativo) Aggiungere il campo Divisione ai layout di pagina per i tipi di record nei quali si desidera utilizzare le divisioni.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#) e Specificazione dei layout di pagina dinamici (vedere [Specifica dei layout di pagina dinamici a pagina 1382](#)).

## Creazione di divisioni

Per creare una divisione, attenersi alla procedura riportata di seguito. Questo task è un passo di [Processo di impostazione delle divisioni \(a pagina 1233\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci ruoli e accesso nel ruolo utente.

### *Per creare una divisione*

- 1 Fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione divisioni, fare clic su Impostazione divisione.
- 4 Nella pagina Elenco divisioni, fare clic su Nuova.
- 5 Immettere un nome e una descrizione per la divisione, quindi salvare le modifiche.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Impostazione divisioni \(a pagina 1231\)](#)
- [Considerazioni sull'impostazione delle divisioni \(a pagina 1232\)](#)
- [Processo di impostazione delle divisioni \(a pagina 1233\)](#)
- [Associazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione alle divisioni \(a pagina 1234\)](#)
- [Associazione di utenti alle divisioni \(a pagina 1235\)](#)

## Associazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione alle divisioni

A ogni divisione è possibile associare solo un gruppo di valori dell'elenco di selezione. Tuttavia, ogni gruppo di valori dell'elenco di selezione può controllare i valori di uno o più campi elenco di selezione in uno o più tipi di record e può essere associato a più divisioni. Per ulteriori informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione, vedere [Informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1397\)](#).

Per associare un gruppo di valori dell'elenco di selezione a una divisione, attenersi alla procedura riportata di seguito. Questo task è un passo di [Processo di impostazione delle divisioni \(a pagina 1233\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci ruoli e accesso nel ruolo utente. Inoltre, il campo Gruppo valori elenco di selezione deve essere presente nel layout della pagina Dettagli divisione per il ruolo utente.

### *Per associare un gruppo di valori dell'elenco di selezione a una divisione*

- 1 Fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione divisioni, fare clic su Impostazione divisione.
- 4 Nella pagina Elenco divisioni, fare clic sul nome della divisione alla quale si desidera associare un gruppo di valori dell'elenco di selezione.
- 5 Nella pagina Dettagli divisione, nel campo Gruppo valori elenco di selezione, fare clic sull'icona Ricerca, quindi selezionare il gruppo di valori dell'elenco di selezione che si desidera associare alla divisione.
- 6 Salvare le modifiche.

**NOTA:** se si desidera controllare i valori che appaiono nei campi elenco di selezione in un record mediante i gruppi di valori dell'elenco di selezione, è necessario che il campo Gruppo valori elenco di selezione sia presente nel layout della pagina Dettaglio del tipo di record.

## Associazione di utenti alle divisioni

È possibile associare un utente a una o più divisioni. La prima divisione che viene associata a un utente viene designata automaticamente come divisione primaria dell'utente ma può essere modificata nel record dell'utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica della divisione primaria per un utente \(a pagina 1452\)](#).

È possibile associare gli utenti alle divisioni in due modalità:

- da un record divisione, è possibile associare gli utenti alla divisione;
- da un record utente, è possibile associare le divisioni all'utente.

Per associare gli utenti a una divisione, attenersi alla procedura riportata di seguito. Questo task è un passo di [Processo di impostazione delle divisioni \(a pagina 1233\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci utenti e del privilegio Gestisci ruoli e accesso nel ruolo utente. Inoltre, la sezione di informazioni correlate Utenti divisione deve essere presente nel layout della pagina Dettaglio assegnato al proprio ruolo per il tipo di record Divisione.

### Per associare gli utenti a una divisione

- 1 Fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
  - 3 Nella sezione Impostazione divisioni, fare clic su Impostazione divisione.
  - 4 Nella pagina Elenco divisioni, fare clic sul nome della divisione alla quale si desidera associare gli utenti.
  - 5 Nella pagina Dettagli divisione, scorrere fino alla sezione di informazioni correlate Utenti divisione, quindi fare clic su Aggiungi.
  - 6 Selezionare l'utente che si desidera associare alla divisione e salvare le modifiche.
- È possibile aggiungere fino a 10 utenti alla volta. Per associare più utenti alla divisione, fare clic su Salva e aggiungi utenti.

Per associare le divisioni a un utente dalla pagina Dettaglio utente, attenersi alla procedura riportata di seguito.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci utenti e del privilegio Gestisci ruoli e accesso nel ruolo utente. Inoltre, deve essere vera almeno una delle seguenti condizioni.

- Il campo Divisione primaria è presente nel layout della pagina Dettaglio assegnato al proprio ruolo per il tipo di record Utente.
- La sezione di informazioni correlate Divisioni utente è presente nel layout della pagina Amministrazione utente assegnato al proprio ruolo.

**NOTA:** nel tipo di record Utente, è disponibile anche un campo di testo denominato Divisione. Il campo di testo Divisione fa parte del tipo di record Utente.

### Per associare le divisioni a un utente

- 1 Fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione utente e gruppo, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul cognome dell'utente al quale si desidera associare le divisioni.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, effettuare una delle seguenti operazioni.



- Se si desidera associare solo una singola divisione come divisione primaria per l'utente, nel campo Divisione primaria fare clic sull'icona Ricerca e selezionare la divisione che si desidera impostare come divisione primaria per l'utente.
- Se si desidera associare più divisioni all'utente, scorrere fino alla sezione di informazioni correlate Divisioni e fare clic su Aggiungi. È possibile aggiungere fino a 10 divisioni alla volta. Per associare più divisioni all'utente, fare clic su Salva e aggiungi divisioni.

## Informazioni sull'unione e sull'eliminazione delle divisioni

È possibile eliminare una divisione anche quando è associata a utenti e record. È inoltre possibile unire contemporaneamente in un'unica divisione fino a cinque divisioni. Quando si uniscono due o più divisioni, una divisione viene conservata e le altre vengono eliminate.

In seguito all'eliminazione di una divisione come risultato di un'operazione di unione, si verifica quanto descritto di seguito.

- La divisione viene rimossa da tutti i record utente a cui era associata.
- Tutti gli utenti che erano associati alla divisione eliminata e che non erano associati in precedenza alla divisione conservata, vengono associati in modo automatico alla divisione conservata. Se la divisione eliminata era la divisione principale di un utente, la divisione che viene conservata diventa la divisione principale dell'utente.
- Se la divisione eliminata era associata a record di altri tipi come account, contatti e così via, i record non vengono automaticamente associati alla divisione che viene conservata nell'operazione di unione. Nei record viene invece cancellato automaticamente il campo Divisione. Il campo Gruppo valori elenco di selezione non viene cancellato.

In seguito all'eliminazione diretta di una divisione, si verifica quanto descritto di seguito.

- La divisione viene rimossa da tutti i record utente a cui era associata. Se la divisione eliminata era la divisione principale di un utente, la prima divisione nell'elenco delle divisioni restanti, associate al record dell'utente, diventa la divisione principale dell'utente.
- Se la divisione eliminata era associata a record di altri tipi come account, contatti e così via, il campo Divisione in questi record viene automaticamente cancellato. Il campo Gruppo valori elenco di selezione non viene cancellato.

Nei record in cui il campo Divisione è stato cancellato in seguito all'eliminazione di una divisione, è possibile associare una divisione diversa a qualsiasi record. Quando si associa una divisione a un record in cui il campo Divisione è stato cancellato, il campo Gruppo valori elenco di selezione nel record viene aggiornato come descritto di seguito.

- Se la nuova divisione viene associata a un gruppo di valori dell'elenco di selezione, il campo Gruppo valori elenco di selezione nel record viene popolato con il gruppo di valori dell'elenco di selezione della nuova divisione.
- Se la nuova divisione non viene associata a un gruppo di valori dell'elenco di selezione, il campo Gruppo valori elenco di selezione nel record viene cancellato.

È possibile ripristinare una divisione eliminata. Quando si ripristina una divisione, le associazioni precedentemente esistenti tra la divisione ripristinata e i record utente non vengono ripristinate. Le eventuali associazioni precedentemente esistenti tra la divisione ripristinata e i record di altri tipi come account, contatti e così via, vengono ripristinate.

Per istruzioni dettagliate sull'unione di record, vedere [Unione di record \(a pagina 158\)](#).

## Informazioni sulle divisioni e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione nei record

Nella tabella riportata di seguito viene riepilogato il comportamento dei campi Divisione e Gruppo valori elenco di selezione quando gli utenti creano e modificano i record. In tutti i casi riportati in questa tabella, si presume che:



- ogni divisione viene associata a un gruppo di valori dell'elenco di selezione;
- ogni utente è associato ad almeno una divisione;
- i campi Divisione e Gruppo valori elenco di selezione sono entrambi presenti nel layout della pagina Dettaglio.

| Il campo Divisione può essere aggiornato | Il campo Gruppo valori elenco di selezione può essere aggiornato | Quando un utente crea un record si verifica quanto riportato di seguito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Quando un utente aggiorna un record si verifica quanto riportato di seguito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sì                                       | Sì                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il campo Divisione viene popolato con la divisione primaria dell'utente che crea il record. L'utente può modificare il valore nel campo Divisione prima di salvare il record.</li> <li>■ Il campo Gruppo valori elenco di selezione viene popolato con il gruppo di valori dell'elenco di selezione della divisione. L'utente può modificare il valore nel campo Gruppo valore elenco di selezione prima di salvare il record.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'utente può modificare il valore nel campo Divisione o nel campo Gruppo valori elenco di selezione.</li> <li>■ Se l'utente cancella il campo Divisione, il campo Gruppo valori elenco di selezione viene cancellato automaticamente.</li> <li>■ Se l'utente seleziona una divisione diversa, il campo Gruppo valori elenco di selezione viene popolato con il gruppo di valori dell'elenco di selezione della nuova divisione.</li> <li>■ Se l'utente seleziona un gruppo di valori dell'elenco di selezione diverso oppure cancella il campo Gruppo valori elenco di selezione, il campo Divisione non viene modificato automaticamente.</li> </ul> |
| No                                       | Sì                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il campo Divisione viene popolato con la divisione primaria dell'utente che crea il record. L'utente non può modificare il valore nel campo Divisione.</li> <li>■ Il campo Gruppo valori elenco di selezione viene popolato con il gruppo di valori dell'elenco di selezione della divisione. L'utente può modificare il valore nel campo Gruppo valore elenco di selezione prima di salvare il record.</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'utente non può modificare il valore nel campo Divisione.</li> <li>■ L'utente può modificare il valore nel campo Gruppo valore elenco di selezione.</li> <li>■ Se l'utente seleziona un gruppo di valori dell'elenco di selezione diverso oppure cancella il campo Gruppo valori elenco di selezione, il campo Divisione non viene modificato automaticamente.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Sì                                       | No                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il campo Divisione viene popolato con la divisione primaria dell'utente che crea il record. L'utente può modificare il valore nel campo Divisione prima di salvare il record.</li> <li>■ Il campo Gruppo valori elenco di selezione viene popolato con il gruppo di valori</li> </ul>                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'utente può modificare il valore nel campo Divisione.</li> <li>■ L'utente non può modificare direttamente il valore nel campo Gruppo valore elenco di selezione.</li> <li>■ Se l'utente cancella il campo Divisione, il campo Gruppo valori elenco di selezione viene cancellato automaticamente.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Il campo Divisione può essere aggiornato | Il campo Gruppo valori elenco di selezione può essere aggiornato | Quando un utente crea un record si verifica quanto riportato di seguito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Quando un utente aggiorna un record si verifica quanto riportato di seguito                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          |                                                                  | dell'elenco di selezione della divisione. L'utente non può modificare il valore nel campo Gruppo valore elenco di selezione nel record.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se l'utente seleziona una divisione diversa, il campo Gruppo valori elenco di selezione viene popolato con il gruppo di valori dell'elenco di selezione della nuova divisione.</li> </ul> |
| No                                       | No                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Il campo Divisione viene popolato con la divisione primaria dell'utente che crea il record. L'utente non può modificare il valore nel campo Divisione del record.</li> <li>Il campo Gruppo valori elenco di selezione viene popolato con il gruppo di valori dell'elenco di selezione della divisione. L'utente non può modificare il valore nel campo Gruppo valore elenco di selezione nel record.</li> </ul> | L'utente non può modificare il valore nel campo Divisione o nel campo Gruppo valori elenco di selezione.                                                                                                                         |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- Impostazione divisioni (a pagina 1231)
- Considerazioni sull'impostazione delle divisioni (a pagina 1232)
- Processo di impostazione delle divisioni (a pagina 1233)
- Creazione di divisioni (a pagina 1234)
- Associazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione alle divisioni (a pagina 1234)
- Associazione di utenti alle divisioni (a pagina 1235)
- Modifica della divisione primaria per un utente (a pagina 1452)
- Informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione (a pagina 1397)
- Considerazioni sull'impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione (a pagina 1398)
- Processo di impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione (a pagina 1399)
- Creazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione (a pagina 1400)
- Mappatura dei valori dell'elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione (a pagina 1327)

### Audit azienda

Lo storico modifiche è una funzionalità importante che consente di verificare la conformità alle normative obbligatorie e aziendali. Per informazioni sullo storico modifiche in Oracle CRM On Demand, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti (a pagina 1239)
- Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda (a pagina 1240)
- Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale (a pagina 1241)
- Analisi delle modifiche alla configurazione di amministrazione nello storico modifiche (a pagina 1242)

- [Analisi delle e-mail in sospeso e inviate dell'azienda \(a pagina 1243\)](#)
- [Analisi di tutte le richieste di esportazione per l'azienda \(a pagina 1245\)](#)

## Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti

È possibile rivedere la cronologia di accesso per tutti gli utenti dell'azienda. Nella pagina della cronologia di accesso vengono visualizzati gli utenti che utilizzano l'applicazione e informazioni sul periodo in cui la utilizzano. Nella pagina della cronologia di accesso viene inoltre registrata l'attività di accesso dell'Assistenza clienti di Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** ogni notte Oracle CRM On Demand elimina definitivamente i record di accesso utente vecchi di più di 90 giorni. I dati della cronologia di adozione utente vengono memorizzati nel data warehouse per supportare l'analisi della cronologia delle tendenze dei parametri di adozione utente in Oracle CRM On Demand Analytics, tuttavia i dati non vengono conservati quando viene eseguito un processo ETL (Extract, Transform and Load; estrazione, trasformazione e caricamento) completo dei dati durante un aggiornamento di Oracle CRM On Demand a una nuova release o quando i dati dell'azienda vengono migrati da un ambiente Oracle CRM On Demand a un altro ambiente Oracle CRM On Demand. Per informazioni sull'area argomenti analitica [Analisi registrazione utilizzo](#), vedere [Area argomenti analitica della cronologia delle analisi di registrazione utilizzo \(a pagina 945\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa i privilegi Gestisci azienda - Accedi e Verifica azienda.

### Per rivedere l'attività di accesso per tutti gli utenti

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Verifica azienda, fare clic sul collegamento Verifica accessi.

La pagina Verifica accessi visualizza tutta l'attività di verifica degli accessi per Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** nel campo Tipo di un record di accesso viene visualizzato il canale mediante il quale è stato effettuato il tentativo di accesso. Ad esempio, se viene eseguito un tentativo di accesso mediante una finestra del browser, nel campo Tipo viene visualizzato il valore Interattivo. Se viene eseguito un tentativo di accesso mediante Web Services, nel campo Tipo viene visualizzato il valore Web Services.

- 4 Nella barra del titolo della pagina Verifica accessi, selezionare uno degli elenchi riportati di seguito dal menu.
  - **Verifica di tutti gli accessi.** Impostazione predefinita per la visualizzazione dell'attività di accesso. Visualizza tutti i dati di verifica degli accessi ordinati in base all'ora di accesso.
  - **Tutti gli utenti che hanno attualmente effettuato l'accesso.** Tutti gli utenti connessi a Oracle CRM On Demand in un dato momento. L'elenco è ordinato in base all'ora di accesso.

**NOTA:** in questo menu vengono visualizzati tutti gli elenchi personalizzati creati dall'utente.

### Per gestire gli elenchi dell'attività di accesso

- Nella barra del titolo della pagina Verifica accessi, fare clic sul pulsante Menu per eseguire una delle azioni riportate di seguito.
  - **Esporta elenco.** Consente di esportare l'elenco dell'attività di accesso da salvare nel computer; vedere [Esportazione di record in elenchi \(a pagina 149\)](#).
  - **Conteggio record.** Consente di contare i record nell'elenco dell'attività di accesso; vedere [Conteggio dei record negli elenchi \(a pagina 149\)](#).
  - **Limita elenco.** Consente di limitare l'elenco filtrato dell'attività di accesso; vedere [Come creare e restringere gli elenchi \(vedere Come creare e limitare gli elenchi a pagina 134\)](#).

- **Gestisci elenchi.** Consente di gestire gli elenchi dell'attività di accesso; vedere [Pagina Gestione elenchi \(a pagina 145\)](#).
- **Crea nuovo elenco.** Consente di creare un nuovo elenco filtrato dell'attività di accesso; vedere Come creare e restringere gli elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134).
- **Salva elenco.** Consente di salvare l'elenco dell'attività di accesso; viene visualizzata direttamente una pagina con le opzioni di salvataggio.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Analisi dell'attività di accesso per un utente \(a pagina 1452\)](#)

### Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda

È possibile rivedere l'utilizzo delle risorse per l'intera azienda, incluse le modifiche alle seguenti aree:

- Reimpostazione password
- Password dimenticata
- Risp. a domande di sicurezza
- Modifica dell'identificatore SSO
- Modifica dell'ID utente
- Modifica dell'indirizzo e-mail
- Impostazione password
- Password iniziale
- Offline

**NOTA:** una volta a mese Oracle CRM On Demand elimina definitivamente i record di utilizzo delle risorse vecchi di più di 90 giorni. I record non vengono eliminati quando viene creato un utente o quando vengono modificati i campi seguenti: E-mail, Identificatore esterno per Single Sign-On, Ruolo, Stato, ID di accesso utente.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa i privilegi Gestisci azienda - Accedi e Verifica azienda.

### Per rivedere l'utilizzo delle risorse dell'azienda

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Verifica azienda, fare clic sul collegamento Verifica.
- 4 Rivedere la cronologia dell'utilizzo delle risorse per l'azienda.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come gestire gli elenchi dei record di utilizzo delle risorse.

### Per gestire gli elenchi dei record di utilizzo delle risorse

- Nella barra del titolo della pagina Storico modifiche, fare clic su Menu e selezionare l'opzione relativa al task che si desidera eseguire, come indicato di seguito.
  - **Esporta elenco.** Consente di esportare l'elenco in un file (vedere Esportazione dei record negli elenchi (vedere [Esportazione di record in elenchi](#) a pagina 149)).
  - **Conteggio record.** Consente di contare i record nell'elenco (vedere [Conteggio dei record negli elenchi \(a pagina 149\)](#)).
  - **Limita elenco.** Consente di limitare l'elenco (vedere [Come creare e limitare gli elenchi \(a pagina 134\)](#)) Ad esempio, è possibile modificare il filtro dell'elenco, selezionare campi differenti da visualizzare o modificare l'ordinamento dell'elenco.

- **Salva elenco.** Consente di salvare l'elenco. Se si seleziona questa opzione, viene aperta una pagina in cui è possibile selezionare le opzioni per salvare l'elenco.
- **Mostra filtro elenco.** Consente di visualizzare il filtro attualmente definito per l'elenco.
- **Crea nuovo elenco.** Consente di creare un nuovo elenco filtrato (vedere [Come creare e limitare gli elenchi \(a pagina 134\)](#)).
- **Gestisci elenchi.** Consente di visualizzare i dettagli dell'elenco o modificare l'ordine in cui l'elenco viene visualizzato nell'elenco di selezione degli elenchi nella pagina Elenco (vedere [Pagina Gestione elenchi \(a pagina 145\)](#)).

## Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale

È possibile esaminare lo storico delle modifiche apportate dagli utenti ai campi controllati per tutti i tipi di record controllabili. Se le opzioni che consentono di tenere traccia della creazione, dell'eliminazione e del ripristino dei record sono selezionate nella configurazione dello storico modifiche per il tipo di record, nello storico modifiche principale vengono visualizzati anche i record relativi a queste operazioni.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo utente includa il privilegio Accedi a storico modifiche principale e Verifica configurazione amministrazione.

### Per analizzare le modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Verifica azienda, fare clic sul collegamento Storico modifiche principale.

Viene visualizzato lo storico modifiche principale con i valori riportati di seguito.

- **N. ID.** L'ID riga della tabella.
  - **Tipo di record.** Il tipo di record verificato.
  - **Nome record.** Il nome del record che viene verificato.
  - **Indirizzo IP di origine.** L'indirizzo IP del computer sul quale è stata apportata la modifica alla configurazione.
- NOTA:** questo valore viene visualizzato solo se queste informazioni sono disponibili.
- **Tipo sessione.** Questo valore indica se la sessione è interattiva o se è una sessione di Web Services.
  - **Cognome.** Il cognome dell'utente.
  - **Nome.** Il nome dell'utente.
  - **ID accesso utente.** L'ID di accesso dell'utente.
  - **Operazione.** Il tipo di configurazione eseguita, ad esempio l'operazione crea, elimina o modifica.
  - **Campo modificato.** Il campo modificato nell'oggetto.
  - **Vecchio valore.** Il valore precedente del campo.
  - **Nuovo valore.** Il nuovo valore del campo. Ad esempio, se si modifica il valore della priorità della richiesta di servizio da Bassa ad Alta, il campo Vecchio valore rimarrà impostato su Bassa, mentre il campo Nuovo valore verrà impostato su Alta. Se si elimina un record, il campo Vecchio valore rimarrà vuoto, mentre il campo Nuovo valore verrà impostato su Record eliminato.
  - **Data.** La data dell'ultima verifica dell'oggetto.

Per ulteriori informazioni sullo storico modifiche, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche \(a pagina 1372\)](#).

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come gestire gli elenchi dei record dello storico modifiche.

### Per gestire gli elenchi dei record dello storico modifiche

- Nella barra del titolo della pagina Storico modifiche principale, fare clic su Menu e selezionare l'opzione relativa al task che si desidera eseguire, come indicato di seguito.
  - **Esporta elenco.** Consente di esportare l'elenco in un file (vedere [Esportazione dei record negli elenchi](#) (vedere [Esportazione di record in elenchi](#) a pagina 149)).
  - **Conteggio record.** Consente di contare i record nell'elenco (vedere [Conteggio dei record negli elenchi](#) (a pagina 149)).
  - **Limita elenco.** Consente di limitare l'elenco (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) (a pagina 134)) Ad esempio, è possibile modificare il filtro dell'elenco, selezionare campi differenti da visualizzare o modificare l'ordinamento dell'elenco.
  - **Salva elenco.** Consente di salvare l'elenco. Se si seleziona questa opzione, viene aperta una pagina in cui è possibile selezionare le opzioni per salvare l'elenco.
  - **Mostra filtro elenco.** Consente di visualizzare il filtro attualmente definito per l'elenco.
  - **Crea nuovo elenco.** Consente di creare un nuovo elenco filtrato (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) (a pagina 134)).
  - **Gestisci elenchi.** Consente di visualizzare i dettagli dell'elenco o modificare l'ordine in cui l'elenco viene visualizzato nell'elenco di selezione degli elenchi nella pagina Elenco (vedere [Pagina Gestione elenchi](#) (a pagina 145)).

## Analisi delle modifiche alla configurazione di amministrazione nello storico modifiche

È possibile esaminare lo storico delle modifiche apportate dagli amministratori ai ruoli, ai registri, ai profili di accesso, ai nomi delle tag di integrazione REST e alla personalizzazione del proprietario precedente nonché l'impostazione dello storico modifiche per i tipi di record.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo utente includa il privilegio Accedi a storico modifiche principale e Verifica configurazione amministrazione.

### Per analizzare le modifiche alla configurazione di amministrazione nello storico modifiche

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
  - 3 Nella sezione Verifica azienda, fare clic sul collegamento Verifica configurazione amministrazione.
- Nella tabella Verifica configurazione amministrazione vengono visualizzati i valori riportati di seguito.

- **N. ID.** L'ID riga della tabella.
- **Tipo di record.** Il tipo di record verificato.
- **Nome record.** Il nome del record che viene verificato.
- **Indirizzo IP di origine.** L'indirizzo IP del computer sul quale è stata apportata la modifica alla configurazione.

**NOTA:** questo valore viene visualizzato solo se queste informazioni sono disponibili.

- **Tipo sessione.** Questo valore indica se la sessione è interattiva o se è una sessione di Web Services.
- **Cognome.** Il cognome dell'utente.
- **Nome.** Il nome dell'utente.
- **ID accesso utente.** L'ID di accesso dell'utente.
- **Operazione.** Il tipo di configurazione eseguita, ad esempio l'operazione crea, elimina o modifica.
- **Campo modificato.** Il campo modificato nell'oggetto.
- **Vecchio valore.** Il valore precedente del campo.
- **Nuovo valore.** Il nuovo valore del campo. Ad esempio, se si modifica il valore della priorità della richiesta di servizio da Bassa ad Alta, il campo Vecchio valore rimarrà impostato su Bassa, mentre il campo Nuovo

valore verrà impostato su Alta. Se si elimina un record, il campo Vecchio valore rimarrà vuoto, mentre il campo Nuovo valore verrà impostato su Record eliminato.

- **Data.** La data dell'ultima verifica dell'oggetto.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come gestire gli elenchi delle modifiche alla configurazione di amministrazione.

### ***Per gestire gli elenchi delle modifiche alla configurazione di amministrazione***

- Nella barra del titolo della pagina Verifica configurazione amministrazione, fare clic su Menu e selezionare l'opzione relativa al task che si desidera eseguire, come indicato di seguito.
  - **Esporta elenco.** Consente di esportare l'elenco in un file (vedere Esportazione dei record negli elenchi (vedere [Esportazione di record in elenchi](#) a pagina 149)).
  - **Conteggio record.** Consente di contare i record nell'elenco (vedere [Conteggio dei record negli elenchi \(a pagina 149\)](#))).
  - **Limita elenco.** Consente di limitare l'elenco (vedere [Come creare e limitare gli elenchi \(a pagina 134\)](#)). Ad esempio, è possibile modificare il filtro dell'elenco, selezionare campi differenti da visualizzare o modificare l'ordinamento dell'elenco.
  - **Salva elenco.** Consente di salvare l'elenco. Se si seleziona questa opzione, viene aperta una pagina in cui è possibile selezionare le opzioni per salvare l'elenco.
  - **Mostra filtro elenco.** Consente di visualizzare il filtro attualmente definito per l'elenco.
  - **Crea nuovo elenco.** Consente di creare un nuovo elenco filtrato (vedere [Come creare e limitare gli elenchi \(a pagina 134\)](#))).
  - **Gestisci elenchi.** Consente di visualizzare i dettagli dell'elenco o modificare l'ordine in cui l'elenco viene visualizzato nell'elenco di selezione degli elenchi nella pagina Elenco (vedere [Pagina Gestione elenchi \(a pagina 145\)](#))).

### **Analisi delle e-mail in sospeso e inviate dell'azienda**

La pagina Monitor e-mail contiene le informazioni riportate di seguito.

- **Riepilogo monitor e-mail.** Visualizza il numero delle e-mail in sospeso da Oracle CRM On Demand.
- **Outbox.** Visualizza dettagli specifici relativi alle e-mail in attesa di invio da Oracle CRM On Demand.
- **Elementi inviati.** Visualizza informazioni specifiche relative alle e-mail già inviate da Oracle CRM On Demand. Per individuare un'e-mail inviata è possibile usare la ricerca alfabetica.

### **Informazioni sul periodo di conservazione per le e-mail inviate e gli allegati e-mail**

Nell'applicazione standard Oracle CRM On Demand conserva le e-mail inviate e i relativi allegati per un determinato periodo di tempo, come indicato di seguito.

- Le e-mail vengono conservate per 30 giorni, quindi rimosse.
- Gli allegati e-mail vengono conservati per 7 giorni, quindi rimossi.

L'amministratore può modificare i periodi di conservazione per le e-mail inviate e i relativi allegati impostando nuovi valori nei campi seguenti del profilo dell'azienda:

- Scadenza e-mail (giorni)
- Scadenza allegati e-mail (giorni)

Per informazioni sull'aggiornamento di questi campi, vedere [Configurazione delle impostazioni dell'azienda \(a pagina 1183\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo utente includa il privilegio Accedi a storico modifiche principale e Verifica configurazione amministrazione.



### **Per analizzare le e-mail in sospeso e inviate da Oracle CRM On Demand**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Verifica azienda, fare clic sul collegamento Monitor e-mail.  
Nelle sezioni Outbox ed Elementi inviati vengono visualizzati i valori riportati di seguito.
  - **Tipo.** In questa colonna viene visualizzato uno dei valori riportati di seguito.
    - **Cliente.** Un'e-mail inviata dall'utente a un cliente.
    - **Operazioni.** Un'e-mail inviata da Oracle CRM On Demand all'Assistenza clienti Oracle CRM On Demand.
    - **Servizio.** Un'e-mail inviata da Oracle CRM On Demand a un cliente.
  - **Sottotipo.** In questa colonna viene visualizzato un valore che indica il tipo di operazione dalla quale ha avuto origine l'e-mail. Ad esempio:
    - **Importazione.** Questo valore indica che l'e-mail è stata inviata durante l'esecuzione di un'operazione di importazione.
    - **Workflow.** Questo valore indica che l'e-mail è stata inviata da un'azione del workflow.
  - **Stato.** In questa colonna viene visualizzato uno dei valori riportati di seguito.
    - **In coda.** La richiesta e-mail non è stata ancora elaborata.
    - **In corso.** L'e-mail è in fase di elaborazione. Oracle CRM On Demand effettua 3 tentativi di invio dell'e-mail. Se dopo il terzo tentativo l'invio dell'e-mail non riesce, lo stato cambia e diventa Errore.
    - **Inviato.** L'invio dell'e-mail è riuscito.
    - **Rimosso.** Oracle CRM On Demand non invia e-mail all'indirizzo specificato.
    - **Errore.** La richiesta e-mail non è stata completata a causa di un errore.
  - **ID workflow.** Se l'origine dell'e-mail è un'azione del workflow, in questa colonna viene mostrato l'ID dell'azione del workflow. È possibile eseguire il drill-down per visualizzare i dettagli dell'azione del workflow.
  - **Da.** Il nome della persona o dell'azienda all'origine dell'invio dell'e-mail.
  - **Inviato.** La data e l'indicatore orario di invio dell'e-mail.
  - **A.** Gli indirizzi e-mail di tutti i destinatari ai quali è stata inviata l'e-mail.
  - **Avviata da.** L'ID di login dell'utente che ha avviato l'e-mail.
  - **Oggetto.** L'oggetto dell'e-mail.
- 4 Se l'e-mail inviata che si desidera analizzare non è visualizzata, fare clic su Mostra elenco completo per accedere alla pagina Elenco e-mail, in cui è possibile cercare l'e-mail.
- 5 Se si desidera eliminare un'e-mail inviata, fare clic sul collegamento Elimina corrispondente.  
**NOTA:** quando si elimina un'e-mail inviata, viene eliminato anche l'eventuale allegato dell'e-mail.
- 6 Per scaricare un allegato per un'e-mail inviata, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Nella pagina Monitoraggio e-mail o Elenco e-mail, fare clic sul collegamento Oggetto per l'e-mail.
  - b Nella sezione di informazioni correlate Allegati e-mail della pagina Dettagli e-mail fare clic sul collegamento nel campo Allegato per l'allegato da scaricare.

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile scaricare il primo allegato di un'e-mail direttamente nella pagina Monitoraggio e-mail o Elenco e-mail facendo clic sul collegamento Download del record e-mail.
- 7 Per eliminare un singolo allegato per un'e-mail inviata, effettuare le operazioni riportate di seguito.



- a** Nella pagina Monitoraggio e-mail o Elenco e-mail, fare clic sul collegamento Oggetto per l'e-mail.
- b** Nella sezione di informazioni correlate Allegati e-mail della pagina Dettagli e-mail fare clic sul collegamento Elimina per l'allegato.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come utilizzare gli elenchi delle e-mail inviate.

### ***Per utilizzare gli elenchi delle e-mail inviate***

- 1** Nella sezione Elementi inviati della pagina Monitoraggio e-mail fare clic su Mostra elenco completo.
- 2** Nella barra del titolo della pagina Elenco e-mail fare clic su Menu, quindi selezionare l'opzione corrispondente al task da eseguire, come indicato di seguito.
  - **Esporta elenco.** Consente di esportare l'elenco in un file (vedere Esportazione dei record negli elenchi (vedere [Esportazione di record in elenchi](#) a pagina 149)).
  - **Conteggio record.** Consente di contare i record nell'elenco (vedere [Conteggio dei record negli elenchi](#) (a pagina 149)).
  - **Limita elenco.** Consente di limitare l'elenco (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) (a pagina 134)). Ad esempio, è possibile modificare il filtro dell'elenco, selezionare campi differenti da visualizzare o modificare l'ordinamento dell'elenco.
  - **Salva elenco.** Consente di salvare l'elenco. Se si seleziona questa opzione, viene aperta una pagina in cui è possibile selezionare le opzioni per salvare l'elenco.
  - **Mostra filtro elenco.** Consente di visualizzare il filtro attualmente definito per l'elenco.
  - **Crea nuovo elenco.** Consente di creare un nuovo elenco filtrato (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) (a pagina 134)).
  - **Gestisci elenchi.** Consente di visualizzare i dettagli dell'elenco o modificare l'ordine in cui l'elenco viene visualizzato nell'elenco di selezione degli elenchi nella pagina Elenco (vedere [Pagina Gestione elenchi](#) (a pagina 145)).

Per ulteriori informazioni sullo storico modifiche, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche](#) (a pagina 1372).

### **Analisi di tutte le richieste di esportazione per l'azienda**

Nella pagina Coda richieste di esportazione principali viene visualizzato un elenco delle richieste di esportazione in sospeso e completate che sono attualmente conservate per l'azienda. È possibile esaminare le richieste di esportazione inviate dalle pagine Elenco e mediante la Procedura esportazione dati. È inoltre possibile recuperare gli allegati contenenti l'output delle richieste.

#### **Informazioni sul periodo di conservazione per le richieste di esportazione e per i relativi allegati**

Nell'applicazione standard Oracle CRM On Demand conserva i dettagli delle richieste di esportazione e il relativo output per un determinato periodo di tempo, come indicato di seguito.

- I dettagli di una richiesta di esportazione vengono conservati per 60 giorni, quindi rimossi.
- L'output di una richiesta di esportazione viene conservato per 168 ore (ovvero, sette giorni), quindi rimosso.

I periodi di conservazione si applicano alle operazioni di esportazione inviate mediante le pagine Elenco e mediante la Procedura esportazione dati.

L'amministratore può variare i periodi di conservazione per le richieste di esportazione e i relativi allegati modificando nel profilo azienda i valori dei campi riportati di seguito:

- Scadenza richieste di esportazione (giorni)
- Scadenza allegati richieste di esportazione (giorni)

Per informazioni sull'aggiornamento di questi campi, vedere [Configurazione delle impostazioni dell'azienda](#) (a pagina 1183).

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come esaminare tutte le richieste di esportazione per l'azienda.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura riportata di seguito, è necessario che il ruolo utente includa il privilegio Accedi alle richieste di esportazione principali.

### **Per esaminare tutte le richieste di esportazione per l'azienda**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Verifica azienda, fare clic su Richieste di esportazione principali.

La prima volta che si apre la pagina Coda richieste di esportazione principali, l'elenco delle richieste viene ordinata in base alla data di invio, con la richiesta inviata più di recente nella parte superiore dell'elenco. È possibile limitare le richieste visualizzate selezionando un elenco dal campo a discesa Richieste di esportazione. È inoltre possibile utilizzare i campi di filtro rapido per restringere ulteriormente gli elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi nella pagina Coda richieste di esportazione principali.

**NOTA:** per le richieste di esportazione inviate tramite le pagine Elenco, i nomi degli elenchi esportati non vengono visualizzati nella pagina Coda richieste di esportazione principali. Se si desidera visualizzare i nomi degli elenchi, è possibile restringere l'elenco delle richieste e aggiungere il campo Elenco. Tuttavia, l'aggiunta del campo Elenco alla pagina può influire sulle prestazioni della pagina Coda richieste di esportazione principali.

| Informazioni sull'esportazione dei record | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo                                      | Il tipo di richiesta: Personale o Azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tipo di esportazione                      | Il tipo di esportazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Completa.</b> Un'esportazione completa dei dati dell'azienda.</li> <li>■ <b>Parziale.</b> Un'esportazione parziale dei dati dell'azienda.</li> <li>■ <b>Elenco.</b> Una richiesta di esportazione eseguita da una pagina di elenco.</li> </ul> |
| Tipo di record                            | I tipi di record. Per le richieste parziali che includono record secondari, il record secondario viene indicato nel formato <i>Principale:Secondario</i> , ad esempio: Account:Contatto.                                                                                                                            |
| Stato                                     | Lo stato, ad esempio: In corso o Completato.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Nome client                               | Il nome dell'applicazione client.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Richiesto per                             | L'utente per il quale è stata inviata la richiesta.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Richiesta di                              | L'utente che ha inviato la richiesta. Un amministratore può creare una richiesta di estrazione personale per un utente mediante Web Services.                                                                                                                                                                       |

| Informazioni sull'esportazione dei record | Descrizione                                                       |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Inviato                                   | L'ora e la data di invio della richiesta di esportazione.         |
| Completato                                | L'ora e la data di completamento della richiesta di esportazione. |
| N. esportati                              | Il numero di record esportati.                                    |

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come esaminare i dettagli di una richiesta di esportazione.

### ***Per esaminare i dettagli di una richiesta di esportazione***

- Nella riga relativa alla richiesta, fare clic sul collegamento Tipo di esportazione o Tipo di record per aprire la pagina Elenca dettagli richiesta di esportazione o Dettagli richiesta di esportazione.  
Nella pagina vengono visualizzate le proprietà di esportazione, incluso il numero di record esportati (N. esportati). Per le richieste di esportazione inviate mediante la Procedura esportazione dati, nella pagina viene visualizzato anche il numero dei tipi di record esportati correttamente (N. oggetti completati). Nella sezione Tipi di record di esportazione della pagina, è possibile visualizzare i dettagli relativi al numero di record esportati per ogni tipo di record.

Per informazioni sul download e sull'eliminazione degli allegati delle richieste di esportazione, ovvero dei file ZIP contenenti l'output delle richieste di esportazione, vedere [Download ed eliminazione degli allegati delle richieste di esportazione \(a pagina 811\)](#).

**NOTA:** Per scaricare gli allegati delle richieste di esportazione per le operazioni di esportazione eseguite da tutti gli utenti, il ruolo utente deve includere il privilegio Accedi a tutti gli allegati alle richieste di esportazione. Se il ruolo utente non include questo privilegio, è possibile scaricare solo gli allegati per le operazioni di esportazione eseguite dall'utente corrente o dai suoi subordinati.

### **Gestione degli elenchi di richieste di esportazione**

Nell'elenco di selezione a discesa degli elenchi nella pagina Coda richieste di esportazione principali sono disponibili alcuni elenchi filtrati. È possibile restringere gli elenchi esistenti, ad esempio è possibile aggiungere e rimuovere i campi da un elenco. È inoltre possibile creare nuovi elenchi. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come gestire gli elenchi delle richieste di esportazione.

### ***Per gestire gli elenchi delle richieste di esportazione***

- Nella barra del titolo della pagina Coda richieste di esportazione principali, fare clic su Menu e selezionare l'opzione relativa al task che si desidera eseguire, come indicato di seguito.
  - **Esporta elenco.** Consente di esportare l'elenco in un file (vedere Esportazione dei record negli elenchi (vedere [Esportazione di record in elenchi a pagina 149](#))).
  - **Conteggio record.** Consente di contare i record nell'elenco (vedere [Conteggio dei record negli elenchi \(a pagina 149\)](#)).
  - **Limita elenco.** Consente di limitare l'elenco (vedere [Come creare e limitare gli elenchi \(a pagina 134\)](#)) Ad esempio, è possibile modificare il filtro dell'elenco, selezionare campi differenti da visualizzare o modificare l'ordinamento dell'elenco.
  - **Salva elenco.** Consente di salvare l'elenco. Se si seleziona questa opzione, viene aperta una pagina in cui è possibile selezionare le opzioni per salvare l'elenco.
  - **Mostra filtro elenco.** Consente di visualizzare il filtro attualmente definito per l'elenco.
  - **Crea nuovo elenco.** Consente di creare un nuovo elenco filtrato (vedere [Come creare e limitare gli elenchi \(a pagina 134\)](#)).

- **Gestisci elenchi.** Consente di visualizzare i dettagli dell'elenco o modificare l'ordine in cui l'elenco viene visualizzato nell'elenco di selezione degli elenchi nella pagina Elenco (vedere [Pagina Gestione elenchi \(a pagina 145\)](#))).

## Gestione avvisi

La funzionalità di avviso in Oracle CRM On Demand consente di trasmettere le informazioni critiche basate sul tempo agli utenti dell'azienda. Per informazioni sugli avvisi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Revisione degli avvisi \(a pagina 45\)](#)
- [Pubblicazione di avvisi a livello aziendale \(a pagina 1248\)](#)
- [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#)
- [Campi avvisi \(a pagina 1250\)](#)

### Pubblicazione di avvisi a livello aziendale

È possibile utilizzare gli avvisi per trasmettere a tutti gli utenti informazioni che interessano l'intera azienda, ad esempio comunicazioni di riunioni e modifiche di criteri. È inoltre possibile configurare gli avvisi in modo che vengano trasmessi solo agli utenti che dispongono di un determinato ruolo. Gli avvisi vengono visualizzati nell'area La mia home page dell'utente.

È inoltre possibile configurare un avviso per la visualizzazione delle informazioni in una finestra popup distinta quando un utente accede a Oracle CRM On Demand, in una barra di testo a scorrimento nella parte inferiore di ogni pagina in Oracle CRM On Demand oppure in entrambe tali posizioni.

Una finestra di avviso mostra il titolo e la descrizione dell'avviso. Nella barra di testo a scorrimento viene visualizzato solo il titolo dell'avviso, ma gli utenti possono visualizzarne la descrizione posizionando il puntatore del mouse sul titolo dell'avviso. Un utente può disattivare un avviso in modo che non venga più visualizzato nell'apposita finestra o nella barra di testo a scorrimento, pur rimanendo disponibile per l'utente in La mia home page.

**NOTA:** gli avvisi che annunciano la creazione di una previsione rimangono nella home page personale dei dipendenti per due giorni. Per estendere il periodo di visualizzazione dell'avviso, apportare le modifiche nella pagina Modifica avviso dopo la prima visualizzazione dell'avviso. Per istruzioni, seguire la procedura descritta in questa sezione.

È possibile collegare file o URL ad avvisi. Ad esempio, quando si crea un avviso di comunicazione di una riunione, è possibile aggiungere un collegamento a una pagina Web con indicazioni sul luogo in cui si terrà la riunione.

In generale, gli utenti possono esaminare solo gli avvisi visualizzati per tutti gli utenti e quelli configurati per essere visualizzati per il proprio ruolo. Tuttavia, se il ruolo include il privilegio Gestisci azienda, è possibile esaminare tutti gli avvisi, compresi quelli limitati a determinati ruoli.

**Procedure preliminari.** Creare o individuare una pagina Web o un file contenente informazioni che si desidera condividere (facoltativo). Accertarsi che il percorso per la pagina Web o per il file sia accessibile agli utenti. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione dell'azienda.

#### *Per creare o aggiornare avvisi che interessano l'intera azienda*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione avvisi fare clic sul collegamento Avvisi azienda.  
La pagina Avvisi viene visualizzata con un elenco di avvisi dell'azienda.
- 4 Nella pagina Avvisi, effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo.

- Fare clic sul titolo dell'avviso da modificare, quindi sul pulsante Modifica.

- 5 Nella pagina Nuovo avviso o Modifica avviso, completare le informazioni richieste.
- 6 (Facoltativo) Se si desidera che l'avviso venga visualizzato in una finestra popup distinta quando gli utenti pertinenti effettuano l'accesso, nonché nella sezione Avvisi in La mia home page, selezionare la casella di controllo Visualizza finestra popup all'accesso.
- 7 (Facoltativo) Se si desidera che l'avviso venga visualizzato in una barra di testo a scorrimento nella parte inferiore della pagina per gli utenti pertinenti, selezionare la casella di controllo Barra di testo a scorrimento.

**NOTA:** il colore di sfondo e il colore del testo per la barra di testo a scorrimento possono essere configurati per ciascun tema. Per informazioni sulla configurazione dei temi, vedere [Creazione di nuovi temi \(a pagina 1418\)](#).

- 8 Salvare l'avviso.

### **Per allegare un file a un avviso**

- 1 Fare clic sul titolo dell'avviso nella pagina Elenco avvisi per visualizzare i dettagli dell'avviso.
- 2 Nella sezione di informazioni correlate Allegati della pagina Informazioni avviso, fare clic sul pulsante Aggiungi allegato e immettere le informazioni necessarie.
- 3 Nella pagina Modifica allegato, fare clic su Salva.

### **Per allegare un URL a un avviso**

- 1 Fare clic sul titolo dell'avviso nella pagina Elenco avvisi per visualizzare i dettagli dell'avviso.
- 2 Nella sezione di informazioni correlate Allegati della pagina Informazioni avviso, fare clic sul pulsante Aggiungi URL e immettere le informazioni necessarie.
- 3 Nella pagina Modifica allegato, fare clic su Salva.

### **Per assegnare un avviso a ruoli specifici**

- 1 Fare clic sul titolo dell'avviso nella pagina Elenco avvisi per visualizzare i dettagli dell'avviso.
- NOTA:** se nessun ruolo è selezionato, l'avviso viene visualizzato a tutti gli utenti e a tutti i ruoli dell'azienda.
- 2 Nella sezione di informazioni correlate Ruoli associati della pagina Informazioni avviso fare clic sul pulsante Aggiungi.
  - 3 Nella finestra Cerca un ruolo, cercare il ruolo appropriato e fare clic su Seleziona.
  - 4 Dopo aver aggiunto tutti i ruoli necessari, fare clic su Salva.
- La finestra di dialogo Ricerca un ruolo si chiude e nella pagina Informazioni avviso viene ora visualizzato il ruolo o i ruoli selezionati per l'avviso.

### **Argomenti correlati**

- [Visualizzazione delle conferme di lettura degli avvisi \(a pagina 1249\)](#)

### **Visualizzazione delle conferme di lettura degli avvisi**

Se la casella di controllo Visualizza finestra popup all'accesso è selezionata in un record avviso, l'avviso viene visualizzato in una finestra popup quando gli utenti pertinenti effettuano l'accesso. Se la casella di controllo Barra di testo a scorrimento è selezionata in un record di avviso, l'avviso viene visualizzato in una barra di testo a scorrimento nella parte inferiore della pagina in Oracle CRM On Demand per gli utenti pertinenti.

Un utente può disattivare un avviso e confermare di averlo letto selezionando la casella di controllo "Ho letto. Non visualizzare più questo messaggio" e facendo clic su OK. L'avviso non verrà più visualizzato nella finestra popup

o nella barra di testo a scorrimento per l'utente, ma continuerà a essere disponibile tramite la sezione Avvisi in La mia home page fino alla scadenza.

Se un avviso è configurato per essere visualizzato in una finestra popup, nella barra di testo a scorrimento o in entrambe tali posizioni, è possibile visualizzare l'elenco degli utenti che hanno confermato di averlo letto.

### **Per visualizzare le conferme di lettura di un avviso**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione avvisi fare clic sul collegamento Avvisi azienda.
- 4 Fare clic sul titolo dell'avviso.
- 5 Nella sezione di informazioni correlate Confermato dagli utenti della pagina Avvisi fare clic su Mostra elenco completo.

### **Campi avvisi**

Nella tabella seguente vengono descritte le informazioni sui campi che potrebbero essere visualizzate in un record di avviso. In qualità di amministratore, è possibile visualizzare e aggiornare tutti i campi di avviso. In caso contrario sarà possibile visualizzare solo un numero limitato di campi di questo tipo.

| Campo                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titolo                                 | Il titolo dell'avviso che verrà visualizzato in La mia home page.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Priorità                               | La priorità dell'avviso, indicata dall'icona accanto ad esso in La mia home page.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Visualizza finestra popup all'accesso  | Se questa casella di controllo è selezionata, il testo dell'avviso verrà visualizzato in una finestra popup distinta quando gli utente eseguono la procedura di accesso.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| URL di informazioni supplementari      | L'URL o il nome file e il percorso di directory associati all'avviso.<br><b>NOTA:</b> non è possibile modificare questo campo in linea nei dettagli dell'avviso. Per modificare questo campo è necessario aprire la pagina Modifica avviso.                                                                                                                                                                                             |
| Descrizione avviso                     | Il testo che verrà visualizzato nell'avviso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Data                                   | La data in cui si desidera iniziare la trasmissione dell'avviso in La mia home page.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Data di scadenza                       | La data in cui si desidera che termini la trasmissione dell'avviso in La mia home page.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Collegamento ipertestuale visualizzato | Il testo del collegamento ipertestuale per l'URL o il percorso file immesso nel campo URL di informazioni supplementari nell'avviso.<br><br>Ad esempio, se nel campo URL di informazioni supplementari è stato immesso un URL per una pagina Web che contiene indicazioni per una riunione, ad esempio l'indirizzo "http://company.site/doc_2389.html", si potrebbe digitare "Indicazioni per la riunione" come testo del collegamento. |

| Campo                        | Descrizione                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Barra di testo a scorrimento | Se questa casella di controllo è selezionata, il testo dell'avviso viene visualizzato in una barra di testo a scorrimento nella parte inferiore di ogni pagina in Oracle CRM On Demand. |

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare elenchi filtrati per limitare il tipo di record di avviso visualizzati contemporaneamente. Per istruzioni, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#).

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli avvisi a livello aziendale, vedere il seguente argomento:

- [Pubblicazione di avvisi a livello aziendale \(a pagina 1248\)](#)

## Amministrazione delle assegnazioni di servizio

L'amministrazione delle assegnazioni di servizio include le operazioni riportate di seguito.

- [Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda \(a pagina 1253\)](#)
- [Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio \(a pagina 1254\)](#)
- [Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio \(a pagina 1255\)](#)
- [Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record \(a pagina 1255\)](#)

### Informazioni sulle assegnazioni di servizio

È possibile visualizzare tutte le assegnazioni di servizio per l'azienda per determinare l'uso corrente e cronologico e abilitare gli avvisi per i casi in cui le assegnazioni raggiungono i valori di soglia definiti. I valori di assegnazione di servizio per l'azienda vengono impostati dal personale dell'Assistenza clienti.

Nella pagina Elenco di Assegnazioni servizi è possibile visualizzare il valore di assegnazione definito, nonché i valori di utilizzo corrente e residuo. È possibile espandere un'assegnazione di servizio per impostare un avviso per l'assegnazione espansa. Quando si abilita un avviso, è necessario definire un valore di soglia per un'assegnazione di servizio, che provoca l'invio di un'avvertenza e-mail ai destinatari specificati quando la soglia viene raggiunta.

Nella pagina Elenco di Utilizzi assegnazioni è possibile tenere traccia dell'utilizzo globale delle assegnazioni di servizio da parte dell'azienda nel tempo. È possibile visualizzare l'utilizzo giornaliero, settimanale o mensile, anche se la vista varia a seconda del tipo di assegnazione. Tramite la Procedura di esportazione è possibile esportare i dati di assegnazione e i dati di utilizzo delle assegnazioni per un'azienda. Per informazioni sull'uso della Procedura di esportazione, vedere [Esportazione dei dati \(a pagina 1939\)](#).

### Assegnazioni che vengono aggiornate in modo continuo in un periodo di 24 ore

Le assegnazioni riportate di seguito vengono misurate e aggiornate in modo continuo in un periodo di 24 ore.

- **Assegnazione larghezza di banda servizi report.** Indica la quantità di dati che un'azienda può elaborare ogni giorno utilizzando i servizi report.
- **Assegnazione richieste concorrenti servizi report.** Indica il numero massimo di richieste che un'azienda può inviare utilizzando i servizi report in qualsiasi momento.
- **Assegnazione operazioni servizi report.** Indica il numero delle operazioni giornaliere consentite per un'azienda che utilizza i servizi report. La chiamata effettuata per inviare un servizio report viene considerata come operazione.
- **Assegnazione operazioni Web Services.** Determina il numero di operazioni Web Services che un'azienda può effettuare in un periodo di tempo di 24 ore.



- **Assegnazioni richieste concorrenti Web Services.** Determina il numero massimo di richieste di servizio Web concorrenti che un'azienda può elaborare.

**NOTA:** le richieste di Oracle CRM On Demand Desktop non vengono conteggiate in Assegnazione operazioni Web Services o Assegnazione richieste concorrenti Web Services.

I nomi e le descrizioni delle assegnazioni di servizio vengono visualizzati nella lingua attiva.

Per ulteriori informazioni sulle assegnazioni dei servizi report, vedere Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide ; per ulteriori informazioni sulle assegnazioni Web Services, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.

### Assegnazioni che vengono aggiornate una sola volta in un periodo di 24 ore

Oracle CRM On Demand aggiorna una sola volta in un periodo di 24 ore le assegnazioni riportate di seguito.

- **Assegnazione file.** Determina l'assegnazione dei file per l'azienda, ovvero la quantità di memoria disponibile per i file allegati ai record.

**NOTA:** le immagini aggiunte alle pagine Dettaglio dei record e gli allegati ai record di firma non vengono inclusi nel calcolo della quantità di memoria utilizzata dall'azienda.

- **Assegnazione record.** Determina l'assegnazione dei record per l'azienda, ovvero il numero di record di tutti i tipi.

Per ulteriori informazioni sui record che vengono inclusi nel calcolo del numero di record memorizzati per l'azienda, vedere l'ID articolo 2266885.1 su My Oracle Support.

**NOTA:** i record di firma e delle richieste di esportazione non vengono inclusi nel calcolo del numero di record memorizzati per l'azienda.

Oracle CRM On Demand aggiorna l'utilizzo corrente per le assegnazioni di record e file una sola volta in ogni periodo di 24 ore. Inoltre, quando un record viene eliminato o ripristinato in modalità batch oppure un nuovo record viene creato mediante un'operazione di importazione, Oracle CRM On Demand aggiorna l'utilizzo corrente per i tipi di record padre al termine dell'operazione. L'utilizzo corrente viene visualizzato nel campo Utilizzo corrente della pagina Dettagli di Assegnazione servizio.

### Assegnazioni aggiornate in tempo reale

Oracle CRM On Demand aggiorna l'assegnazione seguente in tempo reale:

- **Licenze di CRM Desktop.** Indica il numero di utenti di CRM Desktop a cui l'azienda ha concesso la licenza.

### Conseguenze dell'utilizzo completo delle assegnazioni

Quando l'utilizzo delle assegnazioni Web Services raggiunge il limite totale definito per l'azienda, le ulteriori richieste per i Web Services di Oracle CRM On Demand non vengono elaborate. La capacità di assegnazione viene rilasciata a intervalli di un'ora e la quantità di capacità rilasciata varia a seconda dell'utilizzo precedente. Le nuove richieste verranno elaborate quando l'utilizzo corrente per il periodo di 24 ore precedente sarà sceso al di sotto del valore di assegnazione per l'azienda.

Per evitare di raggiungere l'assegnazione totale dell'azienda, ottimizzare i client Web Services in modo da impedire le richieste non necessarie. Per ulteriori informazioni, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.

Quando l'utilizzo raggiunge il limite totale dell'azienda per l'Assegnazione record, i componenti riportati di seguito non possono più interagire con l'applicazione Oracle CRM On Demand.

- I Web Services che tentano di eseguire operazioni di inserimento, aggiornamento o inserimento/aggiornamento sui record.
- Le importazioni che prevedono l'uso della Procedura di importazione o di Oracle Data Loader On Demand
- I client desktop quali Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand.



Per evitare di raggiungere l'assegnazione totale dell'azienda, gli utenti possono eliminare dall'applicazione tutti i record che non sono più necessari. Quando l'utilizzo raggiunge il limite totale dell'azienda per l'Assegnazione file, gli utenti non possono più caricare gli allegati mediante:

- l'applicazione Oracle CRM On Demand;
- Web Services;
- tutti i client desktop.

Se nel profilo azienda il campo Giorni di scadenza allegati richieste di esportazione è impostato su un valore minore o uguale a 7, gli allegati alle richieste di esportazione non vengono inclusi nel calcolo della quantità di memoria utilizzata dall'azienda. Tuttavia, se tale campo è impostato su un valore maggiore di 7, gli allegati delle richieste di esportazione vengono inclusi nel calcolo della quantità di memoria utilizzata dall'azienda e se si raggiunge il limite di assegnazione dei file, l'elaborazione delle richieste di esportazione non riuscirà.

Per evitare di raggiungere l'assegnazione totale dell'azienda, gli utenti possono eliminare tutti gli allegati che non sono più necessari.

**NOTA:** per tutte le assegnazioni di servizio gli utenti possono contattare il proprio funzionario commerciale per l'acquisto di capacità o licenze aggiuntive oppure per adottare entrambe le soluzioni. Per ulteriori informazioni, contattare l'Assistenza clienti.

## Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda

Per ciascuna assegnazione di servizio dell'azienda è possibile visualizzare i dati riportati di seguito.

- Il nome dell'assegnazione
- Il tipo di assegnazione
- Le unità di assegnazione
- Il valore impostato per l'assegnazione dal personale dell'Assistenza clienti
- La quantità di assegnazione attualmente utilizzata
- La quantità di assegnazione residua
- Se un avviso è abilitato per l'assegnazione. Se l'uso corrente supera il valore di soglia, viene inviato un avviso via e-mail ai destinatari definiti.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand invia solo un avviso via e-mail se il trigger proviene da un caricamento in blocco, da una richiesta di servizio Web o da Oracle Data Loader On Demand. L'immissione manuale dei record in Oracle CRM On Demand non attiva gli avvisi via e-mail.

- L'utente autore dell'ultima modifica dei dati di assegnazione.

Nella pagina Elenco di Assegnazioni servizi è possibile espandere un'assegnazione di servizio per visualizzare ulteriori informazioni sull'assegnazione, ad esempio la descrizione e i dati di utilizzo corrente nell'applet Utilizzi assegnazioni.

Nella pagina Elenco di Utilizzi assegnazioni è possibile visualizzare i dati di utilizzo cronologici di un'assegnazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio \(a pagina 1254\)](#).

È possibile fare clic su Modifica nella pagina Elenco di Assegnazioni servizi e impostare un avviso per un'assegnazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio \(a pagina 1255\)](#).

### Per visualizzare l'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.

- 3 Nella sezione Amministrazione assegnazione servizio, fare clic sul collegamento Amministrazione assegnazione servizio.
- 4 Nella pagina Elenco di Assegnazioni servizi visualizzare i dati delle assegnazione di servizio per l'azienda.

### Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio

Nella pagina Elenco di Utilizzi assegnazioni è possibile esaminare i dati cronologici di utilizzo relativi alle assegnazioni dell'azienda. Per impostazione predefinita, gli usi delle assegnazioni sono elencati per ora di inizio periodo con la visualizzazione di informazioni quali il periodo, il tipo di assegnazione, il nome dell'assegnazione, le unità di assegnazione, l'assegnazione utilizzata e la data di creazione. È possibile visualizzare gli utilizzi delle assegnazioni per periodi giornalieri, settimanali o mensili, anche se la vista varia a seconda del tipo di assegnazione.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le azioni che è possibile eseguire dalla pagina Elenco di Utilizzi assegnazioni.

| Operazione                                                                  | Procedura                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Creare un nuovo elenco di utilizzi assegnazioni                             | Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Crea nuovo elenco. Completare i passaggi relativi descritti nella sezione Creazione e perfezionamento di elenchi (vedere <a href="#">Come creare e limitare gli elenchi</a> a pagina 134). |
| Esportare l'elenco                                                          | Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Esporta elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Esportazione di record in elenchi</a> (a pagina 149).                                                            |
| Gestire gli elenchi di utilizzi assegnazioni                                | Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Gestione elenchi. Completare i passaggi per il task desiderato come descritto nella sezione <a href="#">Pagina Gestione elenchi</a> (a pagina 145).                                        |
| Scorrere le pagine dell'elenco                                              | Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.                                                    |
| Perfezionare i criteri di ricerca per l'elenco                              | Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Limita elenco. Completare i passaggi relativi descritti nella sezione Creazione e perfezionamento di elenchi (vedere <a href="#">Come creare e limitare gli elenchi</a> a pagina 134).     |
| Visualizzare le informazioni chiave e filtrare le informazioni per l'elenco | Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Mostra filtro elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Visualizzare la pagina Elenco (vedere <a href="#">Pagina Visualizza elenco</a> a pagina 147).                          |
| Ordinare gli utilizzi assegnazioni nell'elenco                              | Fare clic sull'intestazione della colonna per ordinare l'elenco in base a quella colonna; ad esempio, fare clic su Ora inizio per ordinare l'elenco in base all'ora di inizio.                                                                     |
| Mostrare più o meno record                                                  | Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati in fondo alla pagina, selezionare il numero di record da visualizzare contemporaneamente.                                                                                                      |

## Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio

È possibile impostare un avviso per un'assegnazione di servizio in modo che gli utenti specificati ricevano una e-mail di notifica quando l'utilizzo dell'assegnazione raggiunge il valore di soglia definito. Se gli avvisi sono abilitati per un'assegnazione di servizio, vengono applicate le impostazioni predefinite riportate di seguito.

- **Destinatari avviso.** L'indirizzo e-mail del contatto primario per l'azienda.
- **Soglia avviso.** Il settanta per cento del valore di assegnazione.

Per impostazione predefinita, gli avvisi sono disabilitati per i clienti esistenti. Per impostazione predefinita, gli avvisi sono abilitati per i nuovi clienti.

**Nota:** non è possibile impostare un avviso per le assegnazioni richieste concorrenti Web Services.

Quando l'utilizzo corrente raggiunge il valore di assegnazione di un'azienda, oltre all'avviso di soglia viene inviata un'e-mail di avviso automatica al contatto primario o ai destinatari di e-mail specificati. Se gli avvisi sono abilitati, l'e-mail che indica il raggiungimento del valore di assegnazione viene inviata ai destinatari specificati.

### Per impostare un avviso per un'assegnazione di servizio

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione assegnazione servizio, fare clic sul collegamento Amministrazione assegnazione servizio.
- 4 Nella pagina Elenco di Assegnazioni servizi, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica di Assegnazioni servizi, compilare i campi riportati di seguito.
  - **Destinatario avviso.** Immettere gli indirizzi e-mail degli utenti che riceveranno un'e-mail di avvertenza.
  - **Soglia avviso.** Immettere la percentuale del valore di assegnazione che una volta raggiunta comporta l'invio dell'e-mail di avviso.
  - **Avviso abilitato.** Selezionare questa casella di controllo per abilitare l'invio delle e-mail di avviso.

## Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record

A intervalli regolari Oracle CRM On Demand genera uno snapshot della quantità di memoria usata dall'azienda per la gestione dei file e dei record. Queste informazioni vengono conservate per 90 giorni, quindi rimosse dal database. Per tenere traccia della quantità di memoria usata dall'azienda per la gestione dei file e dei record, è possibile visualizzare i dettagli riportati di seguito.

- Il numero degli allegati file memorizzati al momento della generazione dello snapshot
- La quantità di memoria file usata dall'azienda al momento della generazione dello snapshot
- Il numero di record esistenti per l'azienda al momento della generazione dello snapshot

**NOTA:** i file e i record eliminati ma non rimossi da Oracle CRM On Demand non vengono presi in considerazione per il calcolo dell'utilizzo dei file e dei record.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come visualizzare le informazioni sull'utilizzo dei file.

### Per visualizzare le informazioni sull'utilizzo dei file

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione assegnazioni servizio, fare clic su Utilizzo file per aprire la pagina di elenco Utilizzo file.

Per impostazione predefinita, nella pagina di elenco Utilizzo file viene visualizzato l'elenco Utilizzo file corrente. L'elenco Utilizzo file corrente mostra le informazioni dello snapshot più recente. Se si desidera visualizzare le informazioni di tutti gli snapshot eseguiti negli ultimi 90 giorni, selezionare l'elenco Tutti gli utilizzi file nella barra del titolo della pagina di elenco.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni visualizzate nella pagina di elenco Utilizzo file.

| Nome colonna                      | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome record                       | Il nome del tipo di record visualizzato nell'interfaccia utente. Se il nome del tipo di record è stato personalizzato nell'azienda, in questa colonna verrà visualizzato il nome del tipo di record personalizzato.<br><br><b>NOTA:</b> se al momento della generazione dello snapshot non vi erano file allegati ai record di un tipo di record specificato per l'azienda, il tipo di record non viene elencato. |
| Numero di file                    | Il numero dei file allegati ai record del tipo di record elencato per l'azienda in Oracle CRM On Demand al momento della generazione dello snapshot.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Assegnazione file utilizzata (MB) | La quantità, espressa in megabyte, della memoria usata dall'azienda in Oracle CRM On Demand per memorizzare gli allegati dei file per i record del tipo di record elencato al momento della generazione dello snapshot.                                                                                                                                                                                           |
| Data                              | La data e l'ora dello snapshot.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come visualizzare le informazioni sull'utilizzo dei record.

#### **Per visualizzare le informazioni sull'utilizzo dei record**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione assegnazioni servizio, fare clic su Utilizzo record per aprire la pagina di elenco Utilizzo record.

Per impostazione predefinita, nella pagina di elenco Utilizzo record viene visualizzato l'elenco Utilizzo record corrente. L'elenco Utilizzo record corrente contiene le informazioni dello snapshot più recente. Se si desidera visualizzare le informazioni di tutti gli snapshot eseguiti negli ultimi 90 giorni, selezionare l'elenco Tutti gli utilizzi record nella barra del titolo della pagina di elenco.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni visualizzate nella pagina di elenco Utilizzo record.

| Nome colonna                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome record                    | Il nome del tipo di record visualizzato nell'interfaccia utente. Se il nome del tipo di record è stato personalizzato nell'azienda, in questa colonna verrà visualizzato il nome del tipo di record personalizzato.<br><br><b>NOTA:</b> se al momento della generazione dello snapshot non esistevano record di un tipo di record specificato per l'azienda, il tipo di record non viene elencato. |
| Assegnazione record utilizzata | Il numero dei record del tipo di record elencato che esistevano per l'azienda in Oracle CRM On Demand al momento della generazione dello snapshot.                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Nome colonna | Descrizione                     |
|--------------|---------------------------------|
| Data         | La data e l'ora dello snapshot. |

**SUGGERIMENTO:** per informazioni sull'uso delle opzioni di menu delle pagine di elenco [Utilizzo file e Utilizzo record](#), vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 129).

## Amministrare indirizzi

L'amministrazione degli indirizzi include l'attivazione e la disattivazione della funzionalità di condivisione degli indirizzi (mediante l'impostazione [Abilita indirizzi condivisi](#) nel profilo dell'azienda), l'abilitazione della convalida degli indirizzi (mediante l'impostazione [Convalida indirizzi condivisi](#) nel profilo dell'azienda), la conversione degli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi e altri task. Per ulteriori informazioni sull'amministrazione degli indirizzi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Conversione degli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi](#) (a pagina 1257)
- [Considerazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi](#) (a pagina 1260)
- [Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi](#) (a pagina 1260)
- [Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica relazione](#) (vedere [Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica rel.](#) a pagina 1261)
- [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per gli indirizzi](#) (a pagina 1262)

### Argomenti correlati

- [Indirizzi](#)
- [Impostazione del profilo azienda e dei valori predefiniti globali](#) (vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) a pagina 1181)

## Conversione degli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi

Nella release 19 e nelle release precedenti di Oracle CRM On Demand venivano utilizzati gli indirizzi non condivisi. È possibile continuare a utilizzare gli indirizzi non condivisi in questa release. Tuttavia, se si desidera convertire gli indirizzi non condivisi delle release precedenti negli indirizzi condivisi supportati in questa release, è necessario completare la procedura riportata di seguito.

**Nota:** se i file di dati sono di grandi dimensioni e le operazioni di importazione richiedono più tempo del previsto, è possibile utilizzare [Oracle Data Loader On Demand](#) con gli stessi file di input e di mappatura definiti nella procedura riportata di seguito.

**Procedure preliminari:** si presume che l'azienda abbia eseguito l'aggiornamento di Oracle CRM On Demand Customer Care alla release corrente. Per completare questa procedura, è necessario disporre del ruolo di amministratore dell'azienda, che è in grado di eseguire le operazioni di importazione ed esportazione e di personalizzare Oracle CRM On Demand. Per abilitare la funzionalità degli indirizzi condivisi, è necessario disporre del privilegio [Gestisci indirizzi](#).

**NOTA:** quando si passa dagli indirizzi non condivisi a quelli condivisi, è necessario utilizzare l'API di Web Services versione 2.0 per tutte le richieste di Web Services poiché l'API di Web Services versione 1.0 non supporta l'accesso agli indirizzi condivisi.

### Per convertire gli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi

- 1 Se necessario, deselezionare l'impostazione [Abilita indirizzi condivisi](#) nel profilo dell'azienda.
- 2 Esportare i dati dagli oggetti correlati agli indirizzi che si desidera convertire in indirizzi condivisi.  
L'elenco contiene gli elementi riportati di seguito.

- Tutte le sezioni dei dati dei clienti, tra cui:
  - Account
  - Indirizzi account
  - Contatti
  - Partner account
  - Indirizzi
- Tutte le sezioni dei dati dei contatti, tra cui:
  - Contatti
  - Indirizzi contatto
  - Account
  - Indirizzi
- Tutte le sezioni di dati dei rivenditori, tra cui:
  - Rivenditore
  - Indirizzi rivenditore
- Tutte le sezioni dei dati dei partner, tra cui:
  - Partner
  - Indirizzi partner
- Tutti i dati degli indirizzi

È necessario che tutti i dati importanti relativi ai clienti, ai contatti, ai partner, ai rivenditori e agli indirizzi vengano esportati da Oracle CRM On Demand in un file esterno. È necessario poter utilizzare il file esterno con il metodo di correzione e standardizzazione dei dati scelto.

- 3** Correggere e riformattare i dati in modo che non vi siano dati duplicati negli indirizzi importati in Oracle CRM On Demand e che i dati relativi ai clienti, ai contatti, ai rivenditori e ai partner vengano impostati con gli indirizzi associati.

Dopo l'operazione di esportazione, è probabile che vi siano molti indirizzi duplicati e non validi. Ad esempio, poiché la release precedente non supportava gli indirizzi condivisi, i contatti che risiedono nello stesso luogo potrebbero avere indirizzi identici o simili. Tuttavia, si potrebbero verificare delle piccole differenze a causa di errori di digitazione o di altro tipo. Per gli eventuali indirizzi duplicati, la reimportazione dei record (ad esempio, i record cliente) e la relativa associazione ai nuovi record di indirizzi condivisi non determinerà l'eliminazione delle associazioni di indirizzi preesistenti dalle release precedenti. Di conseguenza, è necessario effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Verificare i dati e quindi rimuovere i record duplicati al momento della preparazione dei dati degli indirizzi che si desidera importare.
- Diventare proprietari dei dati degli indirizzi non condivisi preesistenti associati ai record cliente, contatto, rivenditore e partner se si decide di associare questi record alla versione degli indirizzi condivisi dei dati degli indirizzi. In altre parole, è necessario decidere di rimuovere e annullare l'associazione nonché scegliere se mantenere i dati degli indirizzi non condivisi preesistenti.

Per informazioni sulla preparazione dei dati per l'importazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Campi indirizzo: Preparazione all'importazione \(a pagina 1767\)](#)
- [Campi cliente: Preparazione all'importazione \(a pagina 1754\)](#)
- [Campi contatto: Preparazione all'importazione \(a pagina 1796\)](#)
- [Campi rivenditore: Preparazione all'importazione](#)
- [Campi partner: Preparazione all'importazione \(a pagina 1882\)](#)

- 4 Importare i dati dei record degli indirizzi:
  - a Scegliere il nome del file di importazione contenente i dati degli indirizzi e il file di mappatura appropriato.
  - b Fare in modo che l'importazione venga completata.

L'importazione dei dati dei record di livello superiore degli indirizzi condivisi è un prerequisito per l'importazione dei dati dei record cliente, contatto, rivenditore e partner. Per informazioni sull'importazione dei dati, vedere [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#).
- 5 Importare i dati dei record dei clienti:
  - a Scegliere l'opzione che consente di creare i record associati.
  - b Fare in modo che l'importazione venga completata.

Questa operazione di importazione consente di creare i clienti e di associare ad essi gli indirizzi condivisi. Per informazioni sull'importazione dei dati, vedere [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#).
- 6 Importare i dati dei record dei contatti:
  - a Scegliere l'opzione che consente di creare i record associati.
  - b Fare in modo che l'importazione venga completata.

Questa operazione di importazione consente di creare i contatti e di associare ad essi gli indirizzi condivisi. Per informazioni sull'importazione dei dati, vedere [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#).
- 7 Importare i dati dei record dei rivenditori:
  - a Scegliere l'opzione che consente di creare i record associati.
  - b Fare in modo che l'importazione venga completata.

Questa operazione di importazione consente di creare i rivenditori e di associare ad essi gli indirizzi condivisi. Per informazioni sull'importazione dei dati, vedere [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#).
- 8 Importare i dati dei record dei partner:
  - a Scegliere l'opzione che consente di creare i record associati.
  - b Fare in modo che l'importazione venga completata.

Questa operazione di importazione consente di creare i partner e di associare ad essi gli indirizzi condivisi. Per informazioni sull'importazione dei dati, vedere [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#).
- 9 Verificare che i dati siano stati importati in modo corretto.
- 10 Configurare i layout di pagina per i ruoli appropriati nell'azienda e assegnare l'accesso appropriato ai layout di pagina per gli utenti.
- 11 Aggiornare i ruoli degli utenti per includere il ruolo Accesso tipo di record nel passo 2 della procedura guidata Gestione ruoli.
 

Se questa operazione non viene completata, gli utenti non possono visualizzare i record degli indirizzi. Ad esempio, se si tenta di associare un record di indirizzo a un cliente, viene visualizzato un messaggio di errore.
- 12 Selezionare l'impostazione Abilita indirizzi condivisi nel profilo dell'azienda per abilitare gli indirizzi condivisi.
- 13 Se l'azienda utilizza applicazioni esterne a Oracle CRM On Demand per contrassegnare gli indirizzi come validi e se si desidera utilizzare solo gli indirizzi convalidati negli elenchi di selezione, nelle ricerche e nelle associazioni degli indirizzi, selezionare l'impostazione Convalida indirizzi condivisi nel profilo dell'azienda.
 

**NOTA:** la data di convalida in un record di indirizzo deve essere impostata in modo da contrassegnare l'indirizzo come convalidato. Per ulteriori informazioni, vedere [Contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati \(vedere Come contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati a pagina 368\)](#).
- 14 (Facoltativo) Dopo aver verificato la correttezza dei dati importati, è possibile eliminare i dati degli indirizzi non convalidati preesistenti utilizzando Web Services.
 

Per ulteriori informazioni su Web Services, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.



## Considerazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi

Se si disattivano gli indirizzi condivisi dopo averli attivati, gli indirizzi creati da quel momento in poi diventano indirizzi non condivisi. In altre parole, qualsiasi nuovo indirizzo creato per un cliente, un contatto, un rivenditore o un partner viene creato solo per quel determinato record e non viene condiviso con gli altri record. Tuttavia, i record degli indirizzi condivisi in precedenza con i record dei clienti, dei contatti, dei rivenditori o dei partner continuano a essere condivisi finché non vengono modificati. Ad esempio, se esistono tre clienti (A, B e C) che condividono un indirizzo, dopo la disattivazione degli indirizzi condivisi, l'indirizzo continua a essere condiviso per i tre clienti. Se un utente modifica un indirizzo, ad esempio il Cliente A, Oracle CRM On Demand crea un nuovo record di indirizzo non condiviso per tale utente, mentre il Cliente B e il Cliente C continuano a utilizzare l'indirizzo condiviso finché non vengono modificati anche questi indirizzi.

**NOTA:** prima di disattivare gli indirizzi condivisi, è necessario rimuovere l'accesso ai record di indirizzi per gli utenti finali nell'azienda, rimuovere il privilegio Gestisci indirizzi dai ruoli degli utenti e reimpostare i layout di pagina in base alle esigenze. Per informazioni sulla procedura per rimuovere questo accesso e questo privilegio, vedere [Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi](#) (a pagina 1260).

Le considerazioni riportate di seguito si applicano quando si disattivano gli indirizzi condivisi dopo l'attivazione di questa funzione.

- **L'amministratore dell'azienda ha accesso alle pagine di personalizzazione.** L'amministratore dell'azienda che dispone del privilegio Gestisci indirizzi continua ad avere accesso alle pagine di personalizzazione di Oracle CRM On Demand e può continuare a utilizzare i layout degli indirizzi, la funzione di gestione di campi e così via.
- **Gli utenti possono creare un nuovo indirizzo di fatturazione o di spedizione non condiviso.** Gli utenti che creano un nuovo cliente, rivenditore o partner possono creare un nuovo indirizzo di fatturazione o di spedizione non condiviso oppure entrambi. Gli utenti che creano un nuovo contatto possono creare un nuovo indirizzo di contatto primario non condiviso. Il nuovo indirizzo viene associato solo al nuovo record creato e non è disponibile nella scheda Indirizzo di livello superiore.
- **Gli utenti possono modificare solo l'indirizzo.** Gli utenti che modificano un cliente, un contatto, un rivenditore o un partner possono modificare solo l'indirizzo per quel determinato record del cliente, del contatto, del rivenditore o del partner poiché gli indirizzi condivisi sono disattivati. Se il record dell'indirizzo in fase di modifica era in precedenza un indirizzo condiviso, Oracle CRM On Demand crea un nuovo indirizzo associato solo al record modificato e l'indirizzo non è disponibile nella scheda Indirizzo di livello superiore. Se il record dell'indirizzo in fase di modifica non era in precedenza un indirizzo condiviso, l'indirizzo viene modificato, ma Oracle CRM On Demand non crea un nuovo indirizzo.
- **È possibile creare indirizzi eliminati isolati.** La rimozione di un indirizzo di fatturazione o di spedizione da un cliente, un rivenditore o un partner genera un indirizzo isolato eliminato per il cliente, il rivenditore o il partner. Analogamente, la rimozione di un indirizzo primario da un contatto genera un indirizzo isolato eliminato per il contatto.

Per informazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi, vedere le informazioni relative all'impostazione Abilita indirizzi condivisi in [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1181).

## Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi

Prima di disattivare gli indirizzi condivisi, gli amministratori dell'azienda devono effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Modificare l'accesso degli utenti ai record degli indirizzi da leggere.
- Rimuovere il privilegio Gestisci indirizzi dai ruoli degli utenti.

**Procedure preliminari.** È necessario essere un amministratore dell'azienda, che può utilizzare la Procedura guidata profilo di accesso e la Procedura guidata gestione ruoli.



**Per aggiornare i profili di accesso utente prima di disattivare gli indirizzi condivisi**

- 1 Impostare il livello di accesso per il tipo di record Indirizzo come indicato di seguito.
  - a Fare clic su Amministrazione, su Gestione utenti e controlli degli accessi, infine su Profilo di accesso.
  - b Fare clic sull'elemento di menu Modifica per il profilo di accesso degli utenti.
  - c Nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso, impostare il livello di accesso del tipo di record Indirizzo su Lettura e fare clic su Fine.
- 2 Disattivare il privilegio Gestione indirizzi come indicato di seguito.
  - a Fare clic su Amministrazione, su Gestione utenti e controlli degli accessi, infine su Gestione ruoli.
  - b Fare clic sull'elemento di menu Modifica per il nome di ruolo degli utenti.
  - c Nel passo 4 della Procedura guidata gestione ruoli, deselezionare il privilegio Gestisci indirizzi.
- 3 Disconnettersi da Oracle CRM On Demand, quindi accedere a Oracle CRM On Demand per verificare che le modifiche siano attive.
- 4 Disattivare l'impostazione Abilita indirizzi condivisi nel profilo dell'azienda come indicato di seguito.
  - a Fare clic su Amministrazione, su Amministrazione azienda, quindi su Profilo azienda.
  - b Deselezionare l'impostazione Abilita indirizzi condivisi.
  - c Disconnettersi da Oracle CRM On Demand, quindi accedere a Oracle CRM On Demand per verificare che le modifiche siano attive.

Per ulteriori informazioni sulla specifica dei tipi di livello di accesso utilizzando la Procedura guidata profilo di accesso, vedere [Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record primari \(a pagina 1494\)](#). Per ulteriori informazioni sulla specificazione dei privilegi per il ruolo di un utente utilizzando la Procedura guidata gestione ruoli, vedere Gestione ruoli (vedere [Gestione dei ruoli](#) a pagina 1462).

**Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica rel.**

È possibile impostare il tipo di indirizzo per un indirizzo non condiviso utilizzando l'elemento di menu Modifica rel. (Modifica relazione) nel menu a livello di record per un indirizzo non condiviso. La funzione Modifica relazione consente a un amministratore dell'azienda di personalizzare aspetti dei record di indirizzi (ad esempio, layout di pagina e di campo) senza dover abilitare la funzionalità di indirizzi condivisi per gli utenti.

Di seguito sono riportate alcune caratteristiche dell'elemento di menu Modifica rel.

- Nella pagina Modifica predefinita tutti i campi sono di sola lettura, ad eccezione del campo Tipo di indirizzo. Se è stata personalizzata, nella pagina Modifica potrebbero essere disponibili altri campi personalizzati.
- Se l'impostazione Abilita indirizzi condivisi è selezionata, l'elemento di menu Modifica rel. non è disponibile nel menu a livello di record per la sezione Indirizzi. In questo caso, un utente può utilizzare la pagina Modifica per modificare l'impostazione Fatturazione, Spedizione o Primario e selezionare un altro indirizzo.
- Se l'impostazione Abilita indirizzi condivisi è deselezionata e l'utente dispone del privilegio Gestisci indirizzi e dell'autorizzazione Diritto di accesso per il record Indirizzo a livello principale, la selezione dell'opzione Nuovo o Modifica nel menu a livello di record nella sezione Indirizzi consente di passare alla nuova vista o alla vista di modifica dell'indirizzo di livello superiore.

**Procedure preliminari.** L'impostazione Abilita indirizzi condivisi è deselezionata e il privilegio Gestisci indirizzi è selezionato.

**Per impostare il tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante l'elemento di menu Modifica rel.**

- 1 Nella pagina Dettaglio per un record cliente, contatto, rivenditore o partner, andare alla sezione di informazioni correlate Indirizzi.
- 2 Nel menu a livello di record, scegliere Modifica rel.
- 3 Nell'elenco di selezione per il tipo, selezionare il tipo di indirizzo.

Per impostazione predefinita, i tipi di indirizzi disponibili sono: Residenziale, Ufficio, Casa per le vacanze, Altro, Vanity, Privata, Postale, Ospedale e Clinica.

## Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per gli indirizzi

Per accedere ai record di indirizzo di livello superiore e agli indirizzi condivisi in clienti, contatti, rivenditori e partner, è necessario disporre delle impostazioni appropriate nel profilo di accesso e nel ruolo utente. L'amministratore dell'azienda assegna a ruoli specifici l'accesso a ciascuno di questi record in un profilo di accesso dell'utente.

Per la relazione multi-a-molti per gli indirizzi condivisi è possibile assegnare i livelli di accesso riportati di seguito.

- Per i record di indirizzo di livello superiore:
  - Sola lettura
  - Lettura/Modifica
  - Lettura/Modifica/Eliminazione
- Per i record di indirizzo nella sezione di informazioni correlate Indirizzi in clienti, contatti, rivenditori e partner:
  - Nessun accesso
  - Sola lettura
  - Lettura/Creazione
  - Lettura/Creazione/Modifica
  - Lettura/Modifica
  - Lettura/Modifica/Eliminazione
  - Completo

## Privilegi e impostazioni che controllano l'accesso alle funzioni degli indirizzi condivisi

I privilegi e le impostazioni seguenti controllano l'accesso alle funzioni degli indirizzi condivisi riportate di seguito.

- **Privilegio Gestisci indirizzi.** Controlla l'accesso di un utente alle pagine di impostazione del campo Indirizzo e la disponibilità del record Indirizzo nelle procedure guidate profilo di accesso e gestione ruoli.
- **Privilegio Convalida indirizzi condivisi.** Controlla se un utente può convalidare un indirizzo mediante l'impostazione della data di convalida.
- **Impostazione Abilita indirizzi condivisi.** Controlla se i record Indirizzo di livello superiore possono essere condivisi e se gli indirizzi nei record di clienti, contatti, rivenditori e partner utilizzano la funzionalità di condivisione o non condivisione.

Se l'impostazione Abilita indirizzi condivisi è deselezionata e il privilegio Gestisci indirizzi è selezionato, nei record di clienti, contatti, rivenditori e partner è disponibile solo la funzionalità di indirizzi non condivisi. Possono accedere a questa opzione nel profilo dell'azione gli utenti con il privilegio Gestisci azienda.

- **Impostazione Convalida indirizzi condivisi.** Controlla se Oracle CRM On Demand effettua la convalida degli indirizzi condivisi in un'azienda. Se questa impostazione è selezionata, gli utenti possono selezionare gli indirizzi condivisi convalidati per aggiungere un record di cliente, contatto, rivenditore o partner. Gli indirizzi non convalidati vengono filtrati nei clienti, contatti, rivenditori o partner e il pulsante Nuovo relativo all'indirizzo è disabilitato in questi record. Possono accedere a questa impostazione nel profilo dell'azienda gli utenti con il privilegio Gestisci azienda.

Quando l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è deselezionata, tutti gli indirizzi sono disponibili nei clienti, contatti, rivenditori o partner; questo significa che nessun filtro viene applicato e il pulsante Nuovo relativo all'indirizzo è abilitato in questi record per gli utenti che dispongono dei privilegi richiesti.

Nella tabella riportata di seguito vengono riepilogati i privilegi e le impostazioni eventualmente necessari per eseguire task di indirizzi condivisi e le relative relazioni con le funzioni degli indirizzi condivisi.

| Task                                                                                                                                   | Impostazione<br>Abilita indirizzi<br>condivisi | Privilegio<br>Gestisci<br>indirizzi | Diritti minimi<br>richiesti sugli<br>indirizzi condivisi                     | Privilegio<br>Convalida indirizzi<br>condivisi |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Personalizzazione delle pagine e dei campi Indirizzo per gli indirizzi condivisi                                                       | No                                             | Sì                                  | Nessuno                                                                      | No                                             |
| Modifica del formato dell'indirizzo di clienti e contatti da <i>non condiviso</i> in <i>condiviso</i>                                  | Sì                                             | No                                  | Nessuno                                                                      | No                                             |
| Convalida degli indirizzi condivisi                                                                                                    | No                                             | No                                  | Lettura/Modifica                                                             | Sì                                             |
| Aggiornamento del profilo di accesso per gli indirizzi condivisi                                                                       | No                                             | Sì                                  | Nessuno                                                                      | No                                             |
| Condivisione di un indirizzo tra clienti, contatti, rivenditori o partner                                                              | Sì                                             | No                                  | Lettura                                                                      | No                                             |
| Abilitazione dei record di indirizzo nella Procedura guidata gestione ruoli                                                            | No                                             | Sì                                  | Nessuno                                                                      | No                                             |
| Accesso alla scheda Indirizzo                                                                                                          | No                                             | No                                  | Lettura                                                                      | No                                             |
| Accesso alla home page e alla pagine di dettaglio e modifica dell'indirizzo                                                            | No                                             | No                                  | Lettura<br><br>Per le pagine di modifica è necessario l'accesso in modifica. | No                                             |
| Aggiornamento delle sezioni Indirizzi cliente, Indirizzi contatto, Indirizzi rivenditore o Indirizzi partner nei record corrispondenti | Sì                                             | No                                  | Lettura                                                                      | No                                             |

## Personalizzazione applicazioni

È probabile che l'azienda abbia requisiti specifici per quanto riguarda le modalità di raccolta e di registrazione dei dati, la terminologia da utilizzare e la presentazione delle informazioni in modo da soddisfare le esigenze dei dipendenti e renderli quindi più produttivi. La personalizzazione delle applicazioni consente di personalizzare Oracle CRM On Demand in modo da soddisfare i requisiti dell'azienda, inclusi quelli relativi a layout di pagina, gestione dei campi e accesso agli elenchi.

I seguenti esempi illustrano alcune modalità in cui è possibile personalizzare l'applicazione:

**Esempio 1:** è possibile richiedere che tutti i funzionari commerciali includano un indirizzo e-mail in tutti i record dei contatti. Il metodo migliore per accertarsi che questo requisito venga soddisfatto è rendere obbligatorio il

campo E-mail. In tal modo, chiunque crei un record del contatto non può salvarlo senza includere un indirizzo e-mail.

**Esempio 2:** si supponga di disporre di due gruppi di dipendenti, ognuno dei quali ha bisogno di tenere traccia di diverse informazioni in una pagina di un cliente. È possibile soddisfare questo requisito creando un layout di pagina cliente diverso per ciascun gruppo e fornendo l'accesso appropriato mediante l'assegnazione di ruoli.

Nella pagina Personalizzazione applicazioni sono disponibili le due sezioni descritte di seguito.

- **Impostazione dei tipi di record.** Contiene collegamenti per ognuno dei tipi di record di livello superiore. Quando si fa clic su un collegamento, si accede alla pagina di personalizzazione specifica di un tipo di record. A seconda dell'impostazione aziendale, è possibile che tipi di record specifici di settore non siano visibili in Oracle CRM On Demand. Inoltre, è possibile che i record specifici di settore richiedano la personalizzazione in base alle esigenze particolari dell'azienda. Per ulteriori informazioni sui task che è possibile eseguire dalle singole pagine di personalizzazione dell'applicazione, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record \(a pagina 1265\)](#).
- **Impostazione applicazione.** Contiene collegamenti a diverse funzioni di personalizzazione non specifiche per un tipo di record. Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni dettagliate per le procedure disponibili nella sezione Impostazione applicazione:
  - [Visualizzazione delle pagine Web esterne, dei report e dei dashboard nelle schede \(a pagina 1392\)](#)
  - [Creazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1400\)](#)
  - [Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni e dell'intestazione globale \(a pagina 1407\)](#)
  - [Creazione di applet Web globali \(a pagina 1401\)](#)
  - [Caricamento delle estensioni lato client \(a pagina 1404\)](#)
  - [Gestione di aggiunte intestazioni HTML personalizzate \(a pagina 1406\)](#)
  - [Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni e dell'intestazione globale \(a pagina 1407\)](#)
  - [Personalizzazione della home page personale per l'azienda \(a pagina 1409\)](#)
  - [Abilitazione di report personalizzati nella home page personale \(a pagina 1410\)](#)
  - [Ridenominazione dei tipi di record \(a pagina 1412\) e Aggiunta di tipi di record \(a pagina 1415\)](#)
  - [Modifica dell'icona per un tipo di record \(a pagina 1417\)](#)
  - [Personalizzazione delle tag di integrazione REST \(a pagina 1417\)](#)
  - [Creazione di nuovi temi \(a pagina 1418\)](#)
  - [Caricamento e gestione di set di icone personalizzate \(a pagina 1413\)](#)
  - [Caricamento e gestione di icone di intestazioni globali personalizzate \(a pagina 1414\)](#)
  - [Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi \(vedere \[Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi\]\(#\) a pagina 1426\)](#)

**NOTA:** per le funzioni Layout home page personale e Report personalizzati home page personale il proprio ruolo utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page.

#### Procedure preliminari.

- Per eseguire le procedure relative alla personalizzazione dell'applicazione, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.
- Innanzitutto è importante comprendere le esigenze della propria azienda:
  - Discutere con i proprietari per comprendere i processi e le esigenze che riguardano l'applicazione.
  - Determinare i campi, i nomi di visualizzazione, i valori degli elenchi di selezione e altri campi personalizzati necessari a soddisfare tali esigenze.
  - Stabilire il layout dei campi sull'interfaccia e i campi da contrassegnare come obbligatori.
  - Per una documentazione dei requisiti per la personalizzazione dell'applicazione, utilizzare i modelli Impostazione campo e Layout di pagina, disponibili nell'area Tools and Templates del Training and Support Center.

**NOTA:** per informazioni sulle considerazioni che si applicano all'uso del codice personalizzato in Oracle CRM On Demand, vedere [Considerazioni importanti per i clienti che utilizzano codice personalizzato in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1403\)](#).

## Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record

Per informazioni sui task che è possibile eseguire dalle singole pagine di personalizzazione dell'applicazione, vedere Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record.

La seguente tabella descrive ogni possibile sezione nella pagina Personalizzazione applicazioni e contiene un elenco dei task che è possibile eseguire quando si fa clic sui collegamenti in quella sezione. Le sezioni visualizzate dipendono dal tipo di record e alcune sezioni sono visibili solo se il ruolo include un particolare privilegio. Per tutte le procedure di personalizzazione, è necessario il privilegio Personalizzare l'applicazione.

Per il tipo di record Cronologia attività visita, Oracle CRM On Demand supporta solo la personalizzazione della gestione dei campi nell'interfaccia utente. È possibile utilizzare i Web Services amministrativi per leggere i dettagli di personalizzazione dei campi e dei record relativi alla Cronologia attività visita. Nella tabella riportata di seguito viene descritta la personalizzazione della gestione dei campi.

**NOTA:** negli argomenti cui viene fatto riferimento nella tabella riportata di seguito, le parole *tipo di record* in corsivo indicano un segnaposto per il nome di un tipo di record. Ad esempio, se si sta lavorando sugli account, sostituire *tipo di record* con *account* nel testo seguente: fare clic sul collegamento Impostazione della verifica dei campi del *tipo di record*.

| Sezione        | Task                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Privilegio aggiuntivo richiesto |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Gestione campi | <p>Ridenominazione di campi, creazione di campi personalizzati, gestione dei valori degli elenchi di selezione, specifica dei valori predefiniti per un campo, impostazione della convalida dei campi e indicazione della possibilità di copia per un campo. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Informazioni sulla gestione dei campi (a pagina 1268)</a></p> <p><a href="#">Informazioni sui campi personalizzati (a pagina 1275)</a></p> <p><a href="#">Creazione e modifica di campi (a pagina 1287)</a></p> <p><a href="#">Amministrazione dell'impostazione Copia abilitata (a pagina 1301)</a></p> <p><a href="#">Gestione delle etichette di campo (a pagina 1319)</a></p> <p><a href="#">Utilizzo di campi personalizzati indicizzati (a pagina 1320)</a></p> <p><a href="#">Modifica dei valori dell'elenco di selezione (a pagina 1323)</a></p> <p><a href="#">Mappatura dei valori dell'elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione (a pagina 1327)</a></p> | Nessuno                         |

| Sezione                               | Task                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Privilegio aggiuntivo richiesto |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                       | <a href="#">Ripristino delle impostazioni predefinite (a pagina 1322)</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |
|                                       | Definizione avanzata di campi predefiniti e di convalida dei campi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Gestione campi avanzata         |
| Gestione layout di pagina             | <p>Creazione e gestione di layout di pagina statici. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout di pagina statici (a pagina 1332)</a></p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout degli elementi correlati (a pagina 1327)</a></p> <p><a href="#">Ridenominazione dei titoli delle sezioni dei campi (a pagina 1340)</a></p> <p>Creazione e personalizzazione dei layout di pagina che possono essere usati per creare nuovi record. Vedere:</p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout di pagina per la creazione di nuovi record (a pagina 1338)</a></p> <p>Creazione e gestione di applet Web che possono essere utilizzati sui layout della pagina Dettaglio; vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Creazione di applet Web per i tipi di record (a pagina 1343)</a></p> <p>Per ulteriori informazioni sulla gestione di layout di pagina avanzata, vedere <a href="#">Specificazione dei layout di pagina dinamici</a> (vedere <a href="#">Specifica dei layout di pagina dinamici</a> a pagina 1382).</p> | Nessuno                         |
| Elenchi di selezione a catena         | <p>Definizione e gestione degli elenchi di selezione a catena. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Definizione degli elenchi di selezione a catena (a pagina 1357)</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nessuno                         |
| Gestione layout di ricerca ed elenchi | Specificazione dei campi di ricerca mirata e gestione di layout per risultati di ricerca. Anche gestione del funzionamento delle finestre di ricerca e abilitazione delle associazioni Smart. Per ulteriori                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nessuno                         |

| Sezione                           | Task                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Privilegio aggiuntivo richiesto                                                            |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.<br><a href="#">Gestione dei layout di ricerca (a pagina 1361)</a>                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                            |
| Accesso all'elenco e ordine       | Gestione dell'accesso all'elenco predefinito e visualizzazione dell'ordine per ciascun ruolo. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.<br><a href="#">Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco (a pagina 1367)</a>                                                                                              | Nessuno                                                                                    |
| Gestione layout home page         | Creazione e gestione di layout home page e specificazione dei report personalizzati da visualizzare nelle home page. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.<br><a href="#">Creazione di layout home page di record (a pagina 1371)</a><br><a href="#">Creazione di report personalizzati per home page (a pagina 1368)</a> | Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page                     |
| Impostazione dell'audit dei campi | Personalizzazione dello storico modifiche del campo per l'azienda. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.<br><a href="#">Personalizzazione dello storico modifiche (a pagina 1372)</a>                                                                                                                                     | Amministra audit campo<br><br>Questa funzione è disponibile solo per certi tipi di record. |
| Gestione layout dinamici          | Creazione e gestione di layout di pagina dinamici. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.<br><a href="#">Specifica dei layout di pagina dinamici (a pagina 1382)</a>                                                                                                                                                       | Personalizza applicazione - Gestisci layout dinamici                                       |

Per alcuni tipi di record, le sezioni Gestione campi e Layout di pagina contengono collegamenti per quel tipo di record e per il tipo di record correlato. Ad esempio, la pagina Personalizzazione applicazioni del cliente contiene collegamenti per le seguenti sezioni:

- Impostazione campo account
- Impostazione campo contatto cliente
- Impostazione campo partner cliente
- Impostazione campo relazione cliente
- Impostazione campo team cliente

## Informazioni sulla gestione dei campi

In Oracle CRM On Demand è possibile eseguire i seguenti task di gestione di campi per i diversi tipi di record:

- [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#)
- [Gestione delle etichette di campo \(a pagina 1319\)](#)
- [Modifica dei valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1323\)](#)

Quando si creano campi personalizzati o si modificano definizioni di campo, è possibile specificare valori predefiniti per il campo che diventano attivi alla creazione di nuovi record. È inoltre possibile specificare che venga eseguita la convalida del campo per accertarsi che il campo disponga di un particolare valore.

## Informazioni sulla copia dei campi

Per la maggior parte dei tipi di record di Oracle CRM On Demand è disponibile una funzione di copia. Ciò significa che gli utenti possono copiare il record corrente in uso. Quando un utente fa clic sul pulsante Copia nella pagina dei dettagli di un record, viene visualizzata una nuova pagina di record, che contiene tutti i campi che possono essere copiati. Un utente può modificare e salvare questi campi.

**NOTA:** quando si usa il pulsante Copia, viene copiato solo il record di base e non l'elemento correlato per i record secondari.

Quando si utilizza la funzione di copia, vengono applicate le limitazioni riportate di seguito.

- I collegamenti Web, i campi concatenati e i campi sistema, di indirizzo, calcolati e di riferimento non possono essere copiati. La casella di controllo Copia abilitata non è disponibile per questi elementi.
- I campi di sola lettura non possono essere copiati. Si tratta di campi impostati per la sola lettura nell'impostazione o nel layout di campi.
- I campi non disponibili su un layout dei moduli di un utente non possono essere copiati.
- I campi allegato riportati di seguito non possono essere copiati.
  - Allegato
  - Allegato: Nome file
  - Allegato: Dimensione (in byte)

Per copiare i campi si usa il pulsante Copia nelle pagine dei dettagli di un record in Oracle CRM On Demand. È possibile abilitare questa funzione mediante la casella di controllo Copia abilitata nella pagina Gestione campi della sezione Personalizzazione applicazioni di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulla specifica dei campi che possono essere copiati in Oracle CRM On Demand, vedere [Amministrazione dell'impostazione Copia abilitata \(a pagina 1301\)](#).

## Campi obbligatori

È possibile definire i campi obbligatori in diverse situazioni. Ad esempio, l'azienda può richiedere che ogni richiesta di servizio debba tenere traccia delle informazioni sulla causa di una richiesta di servizio. In questo caso, si specifica che il campo Causa per le richieste di servizio sia obbligatorio. Di conseguenza, quando un record viene creato o aggiornato e salvato, l'applicazione convalida l'istruzione in base alla quale il campo Causa è NOT NULL.

Quando si specifica un campo come Obbligatorio, la convalida viene applicata su tutte le interfacce, inclusi interfaccia utente, Web Services e importazione dati.

I campi specificati come obbligatori nella pagina Modifica campo sono obbligatori per tutti gli utenti, indipendentemente dal relativo ruolo. Se è necessario rendere un campo obbligatorio solo per un ruolo specifico, è possibile farlo modificando il layout di pagina appropriato per campi che non sono già obbligatori. Per ulteriori informazioni su come modificare layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#).

## Campi obbligatori in modo condizionale



È possibile configurare un campo in modo da renderlo obbligatorio in modo condizionale, ovvero il campo non è obbligatorio per impostazione predefinita ma lo diventa quando viene soddisfatta una condizione definita. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sui campi obbligatori in modo condizionale \(a pagina 1284\)](#).

### Campi di sola lettura

È possibile definire i campi di sola lettura nei seguenti casi.

- **Campi da origini esterne.** Se l'azienda tiene traccia, ad esempio, del tasso di credito di un cliente in un sistema esterno, probabilmente si desidera che il tasso di credito venga aggiornato regolarmente mediante un'importazione notturna, ma che il campo sia di sola lettura nell'interfaccia utente.
- **Spostamento di un campo esistente in un campo indicizzato personalizzato.** Se si desidera utilizzare uno dei campi personalizzati indice per un campo personalizzato esistente, è possibile specificare che gli utenti dispongano unicamente di accesso di sola lettura al campo precedente mentre si effettua lo spostamento dei dati nel nuovo campo indice. Questa definizione di campo consente di evitare la perdita di sincronizzazione dei dati.

**NOTA:** alcuni campi di sistema sono sempre di sola lettura e possono essere aggiornati solo da Oracle CRM On Demand. Un esempio di campo sempre di sola lettura è il campo Data di creazione, che è disponibile in molti tipi di record.

### Regole sulla convalida dei campi personalizzati

Per creare le espressioni per le regole di convalida dei campi personalizzati è possibile usare Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder). Fare clic sull'icona *fx* accanto al campo Convalida dei campi per aprire la finestra di Expression Builder in cui immettere l'espressione. Per informazioni sulla sintassi utilizzabile per le espressioni, vedere [Expression Builder \(a pagina 1998\)](#).

È possibile definire le regole di convalida dei campi personalizzati nei seguenti casi.

- **Applicazione dei criteri aziendali.** Ad esempio, se l'azienda ha un criterio aziendale in base al quale un MDF non può essere efficace per più di un anno, è possibile definire una regola di convalida su un campo Data di fine per accertarsi che il valore del campo non superi mai un anno dalla data di inizio.  
Di seguito viene illustrato un altro esempio. L'azienda potrebbe disporre di un criterio aziendale in base al quale se si perde un'opportunità con fatturato previsto di 100.000 dollari o superiore, è necessario tenere traccia dei motivi della perdita. In questo caso, impostare una regola di convalida nel campo Stato in modo che se un utente tenta di salvare un record opportunità con il campo Stato impostato su Perso, Oracle CRM On Demand determina se il fatturato previsto è pari o superiore a \$ 100.000 e se il campo Motivo perdita è vuoto. È inoltre possibile impostare il messaggio da visualizzare quando la convalida non riesce. In questo caso, il messaggio avvisa l'utente di selezionare un valore nel campo Motivo perdita prima di salvare il record.

**NOTA:** per il processo aziendale in cui si desidera rendere obbligatorio il campo Motivo perdita solo in determinate circostanze, è possibile impostare alternativamente il campo come obbligatorio in modo condizionale. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sui campi obbligatori in modo condizionale \(a pagina 1284\)](#).

- **Applicazione del formato dei dati.** Ad esempio, se l'azienda utilizza un numero di partita IVA (imposta sul valore aggiunto) su un cliente europeo, è possibile specificare la convalida del formato IVA corretto, in base all'indirizzo di fatturazione del cliente. Di seguito viene riportato un altro esempio: è possibile specificare che il valore per un campo personalizzato specifico non contenga un numero maggiore o minore di quattro cifre.

Un'espressione di convalida per un campo viene valutata ogni volta che il campo viene aggiornato in un record nuovo o esistente. Tuttavia, un'espressione di convalida non viene valutata se:

- il campo viene lasciato vuoto quando il record viene creato o modificato; la convalida del campo non implica l'inserimento forzato di un valore;
- il campo ha un valore preesistente valido o non valido e il valore non viene modificato quando viene aggiornato il record.

Se un'espressione di convalida non viene valutata o se un'espressione di convalida restituisce NULL, non viene generato alcun messaggio di errore. Un messaggio di errore viene generato solo quando l'espressione di convalida non riesce, ovvero l'espressione restituisce FALSE.

Le espressioni di convalida dei campi presuppongono che il primo parametro sia il nome del campo stesso. Se, ad esempio, in un campo Importo si inserisce un'espressione di convalida dei campi semplice per specificare che l'importo deve essere maggiore di 1.000, è sufficiente inserire >1000. Non è necessario immettere, [<Amount>]>1000. Per ulteriori informazioni sulle espressioni più complesse, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

### Limitazioni sulla specifica di regole di convalida dei campi

Non è possibile specificare regole di convalida dei campi per questi tipi di campi:

- Campi di sistema
- Campi calcolati interni
- Campi ID e ID riga

**NOTA:** tenere presente che Row\_ID è un campo di sistema interno. In base alle transizioni di operazione, ad esempio, durante la creazione di record, non è possibile garantire la staticità di questo campo. Può essere diverso da ExternalSystemID o da IntegrationID.

- Campi associati
- Campi degli elenchi di selezione a scelta multipla
- Campi con Proprietà utente impostata in modo da escluderli. Questi campi sono impostati sulla base di un'eccezione per evitare di interrompere la logica aziendale esistente nel codice dell'applicazione.
- Collegamenti Web
- Campi concatenati
- I seguenti campi allegato:
  - Allegato
  - Allegato: Nome file
  - Allegato: Dimensione (in byte)

### Informazioni sulla definizione dei valori di campo predefiniti

È possibile specificare valori predefiniti per campi nel campo Valore predefinito nella pagina Modifica dei campi quando si creano campi personalizzati o si modificano definizioni dei campi.

La specifica di un valore predefinito per un campo è utile quando si richiede:

- Un valore costante per un campo. Ad esempio, si potrebbe richiedere che un campo Tipo cliente disponga di un valore predefinito Account alla creazione di un nuovo record.
- Un valore basato su una formula come predefinito. Ad esempio, si potrebbe richiedere che il valore predefinito per un campo Data di scadenza di Richieste di fondi corrisponda a 6 mesi dopo il valore del campo Data di creazione.
- La generazione di un valore univoco per un campo. Ad esempio, si potrebbe richiedere di specificare un'espressione per generare un numero univoco come un ID per un campo Nota spese. (Anche questo campo è di sola lettura).
- Un valore predefinito specifico di un ruolo. Ad esempio, in un'azienda in cui la maggior parte delle richieste di servizio (RS) è creata da funzionari dell'assistenza clienti (CSR), un campo Flag riassegnazione potrebbe essere selezionato per impostazione predefinita in modo che, se, ad esempio, un funzionario commerciale apre una RS, quest'ultima viene indirizzata al CSR corretto in base a regole di assegnazione predefinite.

**NOTA:** la maggior parte di queste opzioni sono possibili solo se il ruolo dell'utente include il privilegio Gestione campi avanzata.

Per i campi sono disponibili i due tipi di valori predefiniti riportati di seguito.

- **Valore predefinito.** Nel campo viene inserito preventivamente il valore specificato quando un utente crea un nuovo record. Gli utenti possono accettare il valore predefinito o sovrascriverlo.
- **Valore predefinito a posteriori.** Nel campo non viene inserito preventivamente il valore specificato quando un utente crea un nuovo record, ma il campo assume il valore predefinito specificato quando il record viene salvato, se:
  - l'utente lascia il campo vuoto;
  - il campo è nascosto dal layout;
  - gli strumenti di integrazione non hanno fornito un valore.

Il tipo di valore predefinito per i campi è il Valore predefinito. È possibile specificare Valore definito dall'utente selezionando la casella di controllo nella pagina Modifica dei campi.

I valori di campo predefiniti sono applicabili esclusivamente a nuovi record e non ad aggiornamenti di record.

Se si specifica un valore predefinito per un campo che dispone già di un valore predefinito specificato dal sistema, il valore specificato dall'utente ha la precedenza per l'azienda. Un'eccezione a questa regola è il campo Fatturato su record Opportunità. Eventuali valori predefiniti o predefiniti successivamente per questo campo specificati dall'utente vengono ignorati perché il campo è utilizzato nella creazione di previsioni basate sul fatturato dell'opportunità.

Non è possibile impostare valori predefiniti per questi tipi di campi:

- Campi di sistema
- Campi calcolati interni
- Campi ID e ID riga

**NOTA:** tenere presente che Row\_ID è un campo di sistema interno. In base alle transizioni di operazione, ad esempio, durante la creazione di record, non è possibile garantire la staticità di questo campo. Può essere diverso da ExternalSystemID o da IntegrationID.

- Campi associati
- Campi degli elenchi di selezione a scelta multipla
- Campi con Proprietà utente impostata in modo da escluderli. Questi campi sono impostati sulla base di un'eccezione per evitare di interrompere la logica aziendale esistente nel codice dell'applicazione.
- Collegamenti Web
- Campi concatenati
- Caselle di controllo (valore predefiniti a posteriori)
- I seguenti campi allegato:
  - Allegato
  - Allegato: Nome file
  - Allegato: Dimensione (in byte)

La tabella riportata di seguito mostra i valori predefiniti che è possibile specificare per i vari tipi di campi di Oracle CRM On Demand.

| Tipo di campo        | Valori predefiniti validi                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Casella di controllo | <p>Y se la casella deve essere selezionata e il valore booleano è true.</p> <p>N se la casella deve essere deselezionata e il valore booleano è false.</p> <p>Uno spazio vuoto rappresenta un valore indefinito per una casella di controllo, anche se appare deselezionata</p> |

| Tipo di campo                         | Valori predefiniti validi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | <b>Nota:</b> non è possibile selezionare Valore predefinito a posteriori per un campo casella di controllo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Valuta                                | Un valore numerico valido con un massimo di 15 cifre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Data                                  | Oggi + <i>numero</i> , dove <i>numero</i> rappresenta un numero specifico di giorni. La data predefinita è calcolata come la data di oggi più il numero immesso. Ad esempio, se la data odierna è 1 gennaio 2008 e si è immesso Oggi + 7, il valore predefinito è impostato sull'8 gennaio 2008.                                                                                                                                                                 |
| Data/ora                              | Come per il tipo di campo Data, ma all'apertura del nuovo record viene visualizzata anche l'ora.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Numero intero                         | Un valore numerico valido compreso tra -2147483648 e 2147483647.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Elenco di selezione a scelta multipla | Non è possibile definire un valore predefinito per un elenco a scelta multipla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Note                                  | Un valore di testo contenente fino a 16350 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Numero                                | Un valore numerico valido compreso tra -2147483648 e 2147483647.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Percentuale                           | Un valore numerico valido compreso tra -2147483648 e 2147483647.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Telefono                              | Un numero di telefono valido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Elenco di selezione                   | Il valore dell'elenco di selezione scelto sarà il valore predefinito per il campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Testo (lungo)                         | Un valore di testo contenente fino a 255 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Testo (corto)                         | Valore di testo della lunghezza massima di 40 caratteri per i campi personalizzati e la maggior parte dei campi preconfigurati. Per alcuni campi preconfigurati è tuttavia possibile immettere più di 40 caratteri. Ad esempio, il tipo di record Account può avere un nome di lunghezza superiore a 40 caratteri, pertanto la lunghezza del valore per il campo Predefinito non è limitata a 40 caratteri.                                                      |
| Testo (breve-mascherabile)            | Valore di testo della lunghezza massima di 40 caratteri, in cui alcuni dati sono nascosti dalla vista di alcuni utenti. Ad esempio, se un campo mascherabile contiene il valore 4558785236, gli utenti visualizzano XXXX5236. Per visualizzare i dati nel campo mascherabile, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Visualizza dati nascosti. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sui campi mascherabili (a pagina 65)</a> . |

| Tipo di campo    | Valori predefiniti validi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Collegamento Web | <p>Un URL valido. Le espressioni condizionali e di convalida non sono consentite. È possibile impostare un valore predefinito tramite la pagina Modifica collegamento Web.</p> <p>Nel campo Testo visualizzazione è possibile inserire fino a 250 caratteri. Nel campo URL è possibile inserire fino a 8000 caratteri. I browser presentano lunghezze massime di URL diverse. Se si specifica un URL troppo lungo, il risultato potrebbe non essere quello previsto. La lunghezza dell'URL cambia quando si utilizza la sostituzione dei parametri.</p> |

**NOTA:** quando si crea un'espressione per impostare un valore predefinito, il risultato dell'espressione non deve superare il numero massimo di caratteri consentito per il campo. Inoltre, qualsiasi valore stringa o numerico passato a una funzione in Expression Builder non deve superare il limite di 75 caratteri. Per ulteriori informazioni sull'uso del Builder delle espressioni, vedere [Expression Builder \(a pagina 1998\)](#).

Inoltre:

- Per tutti i tipi di campo, inclusi gli elenchi di selezione, è possibile immettere un valore costante. Ad esempio:  
Stato (Task) = 'Non avviato'
- Per i campi Data è possibile specificare un numero di giorni dalla data odierna. Ad esempio:  
Data di scadenza (Richiesta fondi) = Oggi() + 180
- Per un campo Proprietario, è possibile specificare un <record creator> (variabile) o un utente specifico.  
Non è supportata alcuna ricerca. È necessario digitare direttamente nel campo.

È inoltre possibile creare espressioni complesse per i valori di campo predefiniti. È possibile immettere un'espressione direttamente nel campo Valore predefinito oppure fare clic sull'icona fx per aprire la finestra di Expression Builder. Per informazioni sulla sintassi utilizzabile per le espressioni, vedere [Expression Builder \(a pagina 1998\)](#).

Per usare il Expression Builder nella gestione dei campi, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestione campi avanzata. Gli utenti che dispongono del ruolo Amministratore possono abilitare questo privilegio per il proprio ruolo personale e per altri ruoli.

## Informazioni sull'impostazione dei campi e i layout di pagina per le modalità di proprietà dei record

A partire dalla Release 20, Oracle CRM On Demand fornisce tre modalità di proprietà dei record per la maggior parte dei tipi di record che supportano i registri: utente, registro e mista. Per le aziende esistenti create nella Release 19 o in release precedenti di Oracle CRM On Demand, la modalità utente è la modalità di proprietà dei record predefinita per i tipi di record che supportano le tre modalità di proprietà dei record ad eccezione del tipo di record Richiesta di servizio, che viene configurato in modalità mista per impostazione predefinita. Per le nuove aziende, la modalità mista è la modalità di proprietà dei record predefinita per i tipi di record che supportano le tre modalità di proprietà dei record. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1504\)](#).

La modalità di proprietà dei record per un tipo di record è determinata dalla configurazione dei campi Proprietario e Registro nel tipo di record; i layout di pagina per il tipo di record devono riflettere la modalità di proprietà dei record. Nella tabella riportata di seguito viene illustrata la configurazione dei campi Proprietario e Registro per ciascuna modalità di proprietà dei record. Per informazioni sull'impostazione dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#).

| Modalità di proprietà di record | Campo Proprietario impostato su Obbligatorio | Campo Registro impostato su Obbligatorio | Altri dettagli di configurazione                               |
|---------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Modalità utente                 | Sì                                           | No                                       | Nessuno.                                                       |
| Modalità registro               | No                                           | Sì                                       | (Facoltativo) Impostare il campo Proprietario su Sola lettura. |
| Modalità mista                  | No                                           | No                                       | Nessuno.                                                       |

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite le informazioni sul layout di pagina per ciascuna modalità di proprietà dei record. Per informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#) e Specificazione dei layout di pagina dinamici (vedere [Specificazione dei layout di pagina dinamici](#) a pagina 1382).

| Modalità di proprietà di record | Configurazione layout di pagina                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modalità utente                 | <p>Il campo Proprietario deve essere presente e obbligatorio in tutti i layout delle pagine Dettaglio usati per il tipo di record.</p> <p>Se nei layout delle pagine Dettaglio è presente il campo Registro, è necessario che sia un campo obbligatorio.</p> |
| Modalità registro               | <p>Il campo Registro deve essere presente e obbligatorio in tutti i layout delle pagine Dettaglio usati per il tipo di record.</p> <p>Se nei layout delle pagine Dettaglio è presente il campo Proprietario, è necessario che sia un campo obbligatorio.</p> |

| Modalità di proprietà di record | Configurazione layout di pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modalità mista                  | <p>I layout delle pagine Dettaglio per il tipo di record possono facoltativamente contenere il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi. I campi Proprietario e Registro non devono essere campi obbligatori nei layout delle pagine.</p> <p><b>NOTA:</b> è possibile specificare il campo Proprietario o il campo Registro come campo obbligatorio in un layout di pagina per un tipo di record anche se il tipo di record è configurato in modalità mista. Se è obbligatorio, il campo Proprietario risulta vuoto per impostazione predefinita quando un utente apre una pagina Nuovo record. L'utente dovrà selezionare un proprietario per il record prima di procedere al salvataggio del record. Il campo Registro mostra quindi il nome del registro utente per il proprietario del record. Se il campo Registro è obbligatorio nel layout di pagina, l'utente dovrà selezionare un registro personalizzato principale prima di salvare il record. Se tuttavia si desidera che il tipo di record sia completamente in modalità mista, non specificare il campo Proprietario o il campo Registro come campo obbligatorio in alcun layout di pagina per il tipo di record.</p> |

## Informazioni sui campi personalizzati

In Oracle CRM On Demand sono disponibili i campi predefiniti necessari alla maggior parte delle organizzazioni. Tuttavia, è possibile che nei record esistenti siano presenti campi senza campi corrispondenti nei record di Oracle CRM On Demand. In tal caso, è possibile creare nuovi campi, definiti *campi personalizzati*, per soddisfare esigenze più specifiche. Tali esigenze potrebbero sorgere quando si desidera importare record esistenti in Oracle CRM On Demand.

Per i campi personalizzati, valgono le regole riportate di seguito.

- Possono essere utilizzati in regole di assegnazione, report, elenchi filtrati e ricerca mirata.

**NOTA:** per motivi correlati alle prestazioni, alcuni campi personalizzati non possono essere usati per ordinare gli elenchi. I collegamenti Web e i campi concatenati non possono essere utilizzati in regole di assegnazione, report e ricerche mirate. I campi mascherabili non possono essere usati nelle regole di assegnazione, nei report o nelle espressioni in Expression Builder. Per ulteriori informazioni sull'uso dei campi personalizzati nei report, vedere [Informazioni sulle limitazioni in Analytics \(a pagina 867\)](#).

- Non possono essere eliminati
- Non possono essere visualizzati se quando vengono aggiunti esplicitamente ai layout di pagina personalizzati.
- Non vengono ereditati da un tipo di record all'altro.

Ad esempio, un campo personalizzato aggiunto per i lead non viene trasferito automaticamente alle opportunità quando il lead viene convertito in un'opportunità reale.

I campi personalizzati per record di lead devono essere mappati se si desidera che vengano trasferiti quando un lead è convertito in opportunità, cliente o contatto.

- Non possono essere visualizzati da altri utenti se non dopo che questi ultimi hanno effettuato nuovamente l'accesso
- A tali campi può essere fatto riferimento tramite collegamenti Web, campi concatenati, servizi Web e altre tecnologie di integrazione

Nella tabella seguente viene indicato il numero di nuovi campi che è possibile aggiungere a Oracle CRM On Demand. Oltre a questi campi, è anche possibile utilizzare campi ottimizzati per alcuni tipi di record. Questi campi ottimizzati vengono elencati in una tabella separata riportata di seguito. I dati riguardano i campi disponibili per la maggior parte dei tipi di record; in altre parole, è possibile aggiungere 100 nuovi campi di elenchi di selezione per clienti, 100 per contatti, 100 per opportunità e così via. Il numero massimo di valori attivi o disabilitati di un elenco di selezione è di 1000.

È possibile creare fino a 3 campi Nota personalizzati per ognuno dei tipi di record Contatto, Richiesta di servizio e Opportunità e fino a 10 campi Nota per ognuno dei tipi di record Oggetto personalizzato 01-40. È inoltre possibile creare campi mascherabili per i tipi di record Account, Contatto, Portafoglio, Conto finanziario, Nucleo familiare e Oggetto personalizzato 01-40. È possibile creare fino a cinque campi mascherabili per ciascuno di questi tipi di record. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sui campi mascherabili \(a pagina 65\)](#).

**NOTA:** alcuni tipi di record supportano i campi personalizzati Informazioni correlate. I campi personalizzati Informazioni correlate creati dall'utente vengono conteggiati nel numero totale di campi del tipo di campo rilevante per il tipo di record. Ad esempio, se si crea un campo personalizzato Informazioni correlate del tipo di campo Numero intero nel tipo di record Oggetto personalizzato 01, tale campo è uno dei 35 campi del tipo di campo Numero intero che è consentito creare per il tipo di record Oggetto personalizzato 01. Per informazioni sui campi personalizzati Informazioni correlate e su come crearli, vedere [Informazioni sui campi personalizzati Informazioni correlate \(vedere Informazioni sui campi di informazioni correlate personalizzati a pagina 1294\) e Creazione di campi personalizzati Informazioni correlate \(vedere Creazione di campi di informazioni correlate personalizzati a pagina 1296\)](#).

| Tipo di record           | Casella di controllo | Valuta | Data | Data/ora | Numero intero | Elenco di selezione a scelta multipla |
|--------------------------|----------------------|--------|------|----------|---------------|---------------------------------------|
| Account                  | 35                   | 80     | 25   | 35       | 35            | 10                                    |
| Contatto account         | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Partner account          | 0                    | 0      | 0    | 0        | 0             | 0                                     |
| Team account             | 0                    | 0      | 0    | 0        | 0             | 0                                     |
| Team del piano aziendale | 0                    | 0      | 0    | 0        | 0             | 0                                     |
| Contatto                 | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 10                                    |
| Team contatto            | 0                    | 0      | 0    | 0        | 0             | 0                                     |
| Lead                     | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 10                                    |
| Evento lead              | 0                    | 0      | 0    | 0        | 0             | 0                                     |
| Team lead                | 0                    | 0      | 0    | 0        | 0             | 0                                     |



| Tipo di record                | Casella di controllo | Valuta | Data | Data/ora | Numero intero | Elenco di selezione a scelta multipla |
|-------------------------------|----------------------|--------|------|----------|---------------|---------------------------------------|
| Opportunità                   | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 10                                    |
| Partner opportunità           | 0                    | 0      | 0    | 0        | 0             | 0                                     |
| Team opportunità              | 0                    | 0      | 0    | 0        | 0             | 0                                     |
| Attività                      | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 10                                    |
| Campagna                      | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Soluzione                     | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Evento                        | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Nucleo familiare              | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Fondi                         | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Portafoglio                   | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Veicolo                       | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Richiesta di servizio         | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 10                                    |
| Team di richiesta di servizio | 0                    | 0      | 0    | 0        | 0             | 0                                     |
| Program                       | 35                   | 35     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Oggetto personalizzato 01     | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 10                                    |
| Oggetto personalizzato 02     | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 10                                    |
| Oggetto personalizzato 03     | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Rivenditore                   | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 10                                    |
| Prodotto                      | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Asset                         | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |

| Tipo di record                                                                   | Casella di controllo | Valuta | Data | Data/ora | Numero intero | Elenco di selezione a scelta multipla |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------|------|----------|---------------|---------------------------------------|
| Richiesta di fondi                                                               | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Richiesta MDF                                                                    | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Partner                                                                          | 70                   | 50     | 60   | 50       | 70            | 10                                    |
| Fatturato                                                                        | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Richiesta SP                                                                     | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Utente                                                                           | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Registrazione operazione                                                         | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Prodotti fatturato registrazioni operazioni                                      | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Corso                                                                            | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Esame                                                                            | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Certificazione                                                                   | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Riconoscimento                                                                   | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Oggetti personalizzati 04 e successivi                                           | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Tipi di record specifici di settore diversi da quelli elencati in questa tabella | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Relazione contatto                                                               | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Invitato                                                                         | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |

| Tipo di record           | Numero | Percentuale | Telefono | Elenco di selezione | Testo (lungo) | Testo (corto) | Collegamento Web e campo concatenato |
|--------------------------|--------|-------------|----------|---------------------|---------------|---------------|--------------------------------------|
| Account                  | 33     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 70            | 100                                  |
| Contatto account         | 63     | 0           | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Partner account          | 0      | 0           | 0        | 0                   | 0             | 0             | 20                                   |
| Team account             | 0      | 0           | 0        | 0                   | 0             | 0             | 20                                   |
| Team del piano aziendale | 0      | 0           | 0        | 0                   | 0             | 0             | 20                                   |
| Contatto                 | 33     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 70            | 100                                  |
| Team contatto            | 0      | 0           | 0        | 0                   | 0             | 0             | 20                                   |
| Lead                     | 33     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 70            | 100                                  |
| Evento lead              | 0      | 0           | 0        | 0                   | 0             | 0             | 20                                   |
| Team lead                | 0      | 0           | 0        | 0                   | 0             | 0             | 20                                   |
| Opportunità              | 33     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 70            | 100                                  |
| Partner opportunità      | 0      | 0           | 0        | 0                   | 0             | 0             | 20                                   |
| Attività                 | 33     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 45            | 100                                  |
| Campagna                 | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 70            | 100                                  |
| Soluzione                | 33     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 46            | 100                                  |
| Evento                   | 33     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 70            | 100                                  |
| Nucleo familiare         | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 70            | 100                                  |
| Fondi                    | 33     | 30          | 10       | 100                 | 30            | 45            | 100                                  |
| Richiesta MDF            | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Portafoglio              | 33     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 70            | 100                                  |
| Veicolo                  | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |

| Tipo di record                              | Numero | Percentuale | Telefono | Elenco di selezione | Testo (lungo) | Testo (corto) | Collegamento Web e campo concatenato |
|---------------------------------------------|--------|-------------|----------|---------------------|---------------|---------------|--------------------------------------|
| Richiesta di servizio                       | 33     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 45            | 100                                  |
| Team di richiesta di servizio               | 0      | 0           | 0        | 0                   | 0             | 0             | 20                                   |
| Richiesta SP                                | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Program                                     | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Oggetto personalizzato 01                   | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Oggetto personalizzato 02                   | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Oggetto personalizzato 03                   | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Rivenditore                                 | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Prodotto                                    | 33     | 30          | 10       | 100                 | 30            | 45            | 100                                  |
| Asset                                       | 33     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 70            | 100                                  |
| Richiesta di fondi                          | 33     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 70            | 100                                  |
| Partner                                     | 68     | 60          | 30       | 200                 | 60            | 105           | 100                                  |
| Fatturato                                   | 33     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 45            | 100                                  |
| Utente                                      | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Registrazione operazione                    | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Prodotti fatturato registrazioni operazioni | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Corso                                       | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Esame                                       | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Certificazione                              | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |

| Tipo di record                                                                   | Numero | Percentuale | Telefono | Elenco di selezione | Testo (lungo) | Testo (corto) | Collegamento Web e campo concatenato |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|----------|---------------------|---------------|---------------|--------------------------------------|
| Riconoscimento                                                                   | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Oggetti personalizzati 04 e successivi                                           | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Tipi di record specifici di settore diversi da quelli elencati in questa tabella | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Relazione contatto                                                               | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 100                                  |
| Invitato                                                                         | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 98                                   |

Oltre ai campi forniti in precedenza, nella seguente tabella vengono mostrati gli altri campi ottimizzati disponibili per i seguenti tipi di record in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sui campi ottimizzati, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#).

| Tipo di record              | Casella di controllo | Valuta | Data | Data/ora | Numero intero | Elenco di selezione a scelta multipla |
|-----------------------------|----------------------|--------|------|----------|---------------|---------------------------------------|
| Account                     | 5                    | 25     | 25   | 0        | 25            | 0                                     |
| Partner account             | 20                   | 10     | 20   | 20       | 20            | 0                                     |
| Team account                | 35                   | 25     | 25   | 25       | 35            | 0                                     |
| Attività                    | 5                    | 25     | 25   | 0        | 25            | 0                                     |
| Valutazione                 | 5                    | 5      | 5    | 0        | 5             | 0                                     |
| Team del piano aziendale    | 35                   | 25     | 25   | 25       | 35            | 0                                     |
| Campagna                    | 5                    | 5      | 5    | 0        | 5             | 0                                     |
| Contatto                    | 5                    | 25     | 25   | 0        | 25            | 0                                     |
| Team contatto               | 35                   | 25     | 25   | 25       | 35            | 0                                     |
| Oggetti personalizzati 1-40 | 5                    | 5      | 5    | 0        | 5             | 0                                     |

| Tipo di record                | Casella di controllo | Valuta | Data | Data/ora | Numero intero | Elenco di selezione a scelta multipla |
|-------------------------------|----------------------|--------|------|----------|---------------|---------------------------------------|
| Divisione                     | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Lead                          | 5                    | 5      | 5    | 0        | 5             | 0                                     |
| Evento lead                   | 20                   | 10     | 20   | 20       | 20            | 0                                     |
| Team lead                     | 35                   | 25     | 25   | 25       | 35            | 0                                     |
| Opportunità                   | 5                    | 25     | 25   | 0        | 25            | 0                                     |
| Partner opportunità           | 20                   | 10     | 20   | 20       | 20            | 0                                     |
| Team opportunità              | 35                   | 25     | 25   | 25       | 35            | 0                                     |
| Prodotto                      | 5                    | 5      | 5    | 0        | 5             | 0                                     |
| Indicazione prodotto          | 35                   | 25     | 25   | 35       | 35            | 0                                     |
| Fatturato                     | 5                    | 5      | 5    | 0        | 5             | 0                                     |
| Richiesta di servizio         | 5                    | 25     | 25   | 0        | 25            | 0                                     |
| Team di richiesta di servizio | 35                   | 25     | 25   | 25       | 35            | 0                                     |

| Tipo di record           | Numero | Percentuale | Telefono | Elenco di selezione | Testo (lungo) | Testo (corto) | Collegamento Web/<br>Campo concatenato |
|--------------------------|--------|-------------|----------|---------------------|---------------|---------------|----------------------------------------|
| Account                  | 25     | 0           | 0        | 25                  | 25            | 25            | 0                                      |
| Partner account          | 20     | 10          | 10       | 50                  | 20            | 50            | 0                                      |
| Team account             | 35     | 25          | 25       | 50                  | 25            | 50            | 0                                      |
| Attività                 | 25     | 0           | 0        | 25                  | 25            | 25            | 0                                      |
| Valutazione              | 5      | 0           | 0        | 5                   | 5             | 5             | 0                                      |
| Team del piano aziendale | 35     | 25          | 25       | 50                  | 25            | 50            | 0                                      |
| Campagna                 | 5      | 0           | 0        | 5                   | 5             | 5             | 0                                      |

| Tipo di record                | Numero | Percentuale | Telefono | Elenco di selezione | Testo (lungo) | Testo (corto) | Collegamento Web/<br>Campo concatenato |
|-------------------------------|--------|-------------|----------|---------------------|---------------|---------------|----------------------------------------|
| Contatto                      | 25     | 0           | 0        | 25                  | 25            | 25            | 0                                      |
| Team contatto                 | 35     | 25          | 25       | 50                  | 25            | 50            | 0                                      |
| Oggetti personalizzati 1-40   | 5      | 0           | 0        | 5                   | 5             | 5             | 0                                      |
| Divisione                     | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 0                                      |
| Lead                          | 5      | 0           | 0        | 5                   | 5             | 5             | 0                                      |
| Evento lead                   | 20     | 10          | 10       | 50                  | 20            | 50            | 0                                      |
| Team lead                     | 35     | 25          | 25       | 50                  | 25            | 50            | 0                                      |
| Opportunità                   | 25     | 0           | 0        | 25                  | 25            | 25            | 0                                      |
| Partner opportunità           | 20     | 10          | 10       | 50                  | 20            | 50            | 0                                      |
| Team opportunità              | 35     | 25          | 25       | 50                  | 25            | 50            | 0                                      |
| Prodotto                      | 5      | 0           | 0        | 5                   | 5             | 5             | 0                                      |
| Indicazione prodotto          | 35     | 30          | 20       | 100                 | 30            | 60            | 0                                      |
| Fatturato                     | 5      | 0           | 0        | 5                   | 5             | 5             | 0                                      |
| Richiesta di servizio         | 25     | 0           | 0        | 25                  | 25            | 25            | 0                                      |
| Team di richiesta di servizio | 35     | 25          | 25       | 50                  | 25            | 50            | 0                                      |

### Gestione dei campi personalizzati obsoleti

In Oracle CRM On Demand non è possibile eliminare campi personalizzati non utilizzati; tuttavia, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Ridefinire lo scopo dei campi personalizzati.
- Nascondere i campi personalizzati rimuovendoli dalle aree di Oracle CRM On Demand quando vengono utilizzati.
- Contrassegnare i campi personalizzati come non utilizzati.

### Ridefinizione dello scopo dei campi personalizzati

È possibile ridefinire lo scopo di un campo personalizzato rinominandolo in Impostazione campo.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che l'impostazione Disporre del diritto di lettura di tutti i record sia selezionata per il ruolo dell'utente.

### ***Per ridefinire lo scopo dei campi personalizzati***

- 1 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - a Eliminare tutti i dati vecchi contenenti campi obsoleti utilizzando l'opzione Eliminazione in batch o i Web Services.
  - b Utilizzare la procedura di importazione per impostare il campo personalizzato su un valore nullo.
- 2 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 3 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 5 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 6 Individuare il campo personalizzato desiderato e fare clic su Modifica.
- 7 Rinominare il campo personalizzato.

Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi, vedere Creazione e modifica dei campi (vedere [Creazione e modifica di campi](#) a pagina 1287).
- 8 Esaminare e aggiornare le aree di Oracle CRM On Demand in cui sono presenti campi personalizzati, ad esempio nei layout di pagina, nei layout di ricerca, nei workflow e così via.

### **Come nascondere i campi personalizzati**

Se non esistono requisiti aziendali per la ridefinizione dello scopo di un campo personalizzato obsoleto, è possibile nascondere il campo agli utenti finali rimuovendolo dalle aree di Oracle CRM On Demand, quali layout di pagina, layout di ricerca, workflow e così via.

### **Come contrassegnare i campi personalizzati come non utilizzati**

È possibile modificare i nomi dei campi personalizzati in modo che contengano, ad esempio, la dicitura "Non utilizzato". Ad esempio, se il nome di un campo personalizzato è Numero contatto, è possibile rinominarlo in Numero contatto - Non utilizzato". In questo modo, si indica che il campo personalizzato non è più in uso.

### ***Per contrassegnare i campi personalizzati come non utilizzati***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 5 Individuare il campo personalizzato desiderato e fare clic su Modifica.
- 6 Modificare il campo personalizzato per indicare che non è utilizzato.

Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi, vedere Creazione e modifica dei campi (vedere [Creazione e modifica di campi](#) a pagina 1287).
- 7 Esaminare e aggiornare le aree di Oracle CRM On Demand in cui sono presenti campi personalizzati, ad esempio nei layout di pagina, nei layout di ricerca, nei workflow e così via.

### **Informazioni sui campi obbligatori in modo condizionale**

È possibile impostare un campo in modo che non sia obbligatorio per impostazione predefinita, ma lo diventi quando viene soddisfatta una condizione definita. Un campo impostato in questo modo viene definito *campo obbligatorio in modo condizionale*. Ad esempio, è possibile decidere che quando un utente imposta lo stato di



un'opportunità su Perso, deve selezionare un valore nel campo Motivo perdita prima di salvare il record. Per implementare questo processo, è possibile immettere la condizione seguente per il campo Motivo perdita nella gestione dei campi:

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

Una volta impostato il campo in questo modo, se un utente seleziona lo stato Perso per un'opportunità, non è possibile salvare l'opportunità fino a quando non viene selezionato un valore nel campo Motivo perdita. Accanto al campo viene visualizzato un asterisco rosso (\*) e se per questo campo viene visualizzata l'etichetta, il testo appare in rosso.

Quando si imposta un campo obbligatorio in modo condizionale, tenere presente quanto riportato di seguito.

- È necessario assicurarsi che il campo obbligatorio in modo condizionale venga visualizzato nei layout di pagina pertinenti. Altrimenti, gli utenti non potranno immettere un valore per il campo quando diventa obbligatorio. Analogamente, si consiglia di selezionare la casella di controllo Sempre nel layout per il campo obbligatorio in modo condizionale nella Procedura guidata layout pagina, in modo che gli utenti non possano rimuovere il campo dai propri layout di pagina. Se alcuni utenti hanno già personalizzato i layout di pagina, potrebbe essere necessario reimpostare i layout di pagina personalizzati sul layout predefinito dopo aver impostato il campo obbligatorio in modo condizionale. Per ulteriori informazioni, vedere [Reimpostazione dei layout di pagina personalizzati \(a pagina 1496\)](#).
- Se si desidera che un campo obbligatorio in modo condizionale sia sempre obbligatorio per un determinato ruolo, è possibile rendere il campo obbligatorio nel layout di pagina utilizzato per tale ruolo. Questo campo diventa quindi obbligatorio ogni volta che viene utilizzato tale layout di pagina, anche se la condizione definita per il campo a livello di campo non viene soddisfatta. Quando si utilizzano altri layout di pagina, il campo è obbligatorio solo se la condizione viene soddisfatta.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni per rendere i campi obbligatori o obbligatori in modo condizionale nella gestione dei campi e nella Procedura guidata layout pagina.

| Casella di controllo Obbligatorio nella gestione dei campi | Campo Obbligatorio in modo condizionale nella gestione dei campi | Casella di controllo Obbligatorio nella Procedura guidata layout pagina | Casella di controllo Obbligatorio in modo condizionale nella Procedura guidata layout pagina                                                                                                                                                 | Risultato                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Selezionata                                                | Vuoto.                                                           | Selezionata e di sola lettura                                           | Non selezionata e di sola lettura                                                                                                                                                                                                            | Il campo è sempre obbligatorio.                                                                                                                                                                   |
| Non selezionata                                            | Contiene un'espressione                                          | Non selezionata e modificabile                                          | Selezionata e di sola lettura<br><br><b>NOTA:</b> se si seleziona la casella di controllo Obbligatorio nella Procedura guidata layout pagina, la casella di controllo Obbligatorio in modo condizionale viene deselezionata automaticamente. | Il campo è obbligatorio solo se la condizione specificata per il campo viene soddisfatta, a meno che non si selezioni la casella di controllo Obbligatorio nella Procedura guidata layout pagina. |

| Casella di controllo Obbligatorio nella gestione dei campi | Campo Obbligatorio in modo condizionale nella gestione dei campi | Casella di controllo Obbligatorio nella Procedura guidata layout pagina | Casella di controllo Obbligatorio in modo condizionale nella Procedura guidata layout pagina | Risultato                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Non selezionata                                            | Vuoto.                                                           | Non selezionata e modificabile                                          | Non selezionata e di sola lettura                                                            | Se si seleziona la casella di controllo Obbligatorio nella Procedura guidata layout pagina, il campo è obbligatorio in tutti i casi in cui viene utilizzato il layout di pagina. Altrimenti, il campo non è obbligatorio. |

### Funzionalità di Expression Builder per i campi obbligatori in modo condizionale

Le limitazioni riportate di seguito vengono applicate alle funzionalità di Expression Builder, che è possibile utilizzare nelle condizioni create per i campi obbligatori in modo condizionale.

- **Funzioni.** Sono supportate solo le funzioni di Expression Builder riportate di seguito:
  - [FieldValue](#) (a pagina 2018)
  - [FindNoneOf](#) (a pagina 2019)
  - [FindOneOf](#) (a pagina 2019)
  - [IfNull](#) (a pagina 2021)
  - [If](#) (a pagina 2021)
  - [InStr](#) (a pagina 2023)
  - [Left](#) (a pagina 2030)
  - [Len](#) (a pagina 2030)
  - [LN](#) (a pagina 2031)
  - [LookupName](#) (a pagina 2033)
  - [LookupValue](#) (a pagina 2034)
  - [Mid](#) (a pagina 2035)
  - [Right](#) (a pagina 2039)
- **Tipi di dati.** Non è possibile utilizzare campi di tipo Data o Data/ora nelle espressioni relative ai campi obbligatori in modo condizionale. È possibile utilizzare tutti gli altri tipi di campo supportati per l'uso in Expression Builder.
- **Operatori.** Non sono previste limitazioni.

Per ulteriori informazioni sull'uso di Expression Builder, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 1998).

### Limitazioni durante la modifica dei campi obbligatori in modo condizionale

Gli amministratori e gli utenti devono prendere in considerazione le limitazioni riportate di seguito durante la modifica dei campi obbligatori in modo condizionale.

- L'espressione in un campo obbligatorio in modo condizionale deve includere i campi dei record associati. Ad esempio, la pagina Dettagli contatto potrebbe contenere un campo obbligatorio solo se al record del contatto è associato un determinato account. L'espressione deve includere il campo ID o il campo Nome per l'account, come negli esempi riportati di seguito.
 

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

```
[{Primary Account Name}]="Componenti computer ACME"
```

Quando vengono eseguite chiamate all'API REST o al Web Service per aggiornare il record e la richiesta include l'associazione, per fare in modo che l'espressione nel campo obbligatorio in modo condizionale venga valutata correttamente, la richiesta deve contenere il campo corretto del record associato. Nell'esempio relativo al contatto, la richiesta deve includere il campo ID o il campo Nome, a seconda del valore configurato per il campo obbligatorio in modo condizionale. In alternativa, la richiesta deve contenere sia il campo ID che il campo Nome.

- L'espressione in un campo obbligatorio in modo condizionale può valutare solo i campi di sola lettura aggiornati automaticamente quando viene aggiornata un'associazione tra due record, ad esempio Ubicazione account in un record del contatto. Tuttavia, una configurazione di questo tipo non funziona correttamente nei seguenti casi:
    - Se il campo obbligatorio in modo condizionale non è attualmente obbligatorio (ovvero, l'espressione nel campo restituisce false), il record viene modificato in linea nella pagina Dettagli del record e l'aggiornamento fa sì che l'espressione nel campo obbligatorio in modo condizionale restituisca true. In questo caso, il campo obbligatorio in modo condizionale continua a non essere obbligatorio.
    - Se il campo obbligatorio in modo condizionale è attualmente obbligatorio (ovvero, l'espressione nel campo restituisce true), il record viene modificato nella pagina Modifica del record e l'aggiornamento fa sì che l'espressione nel campo obbligatorio in modo condizionale restituisca false. In questo caso, il campo obbligatorio in modo condizionale continua ad essere obbligatorio.
  - Un campo obbligatorio in modo condizionale può utilizzare un'espressione che valuta i campi di informazioni correlate personalizzati. Tuttavia, se viene aggiornato il campo di origine di un campo di informazioni correlate personalizzato, si verifica un ritardo molto breve prima dell'aggiornamento automatico del campo di informazioni correlate personalizzato.
- Pertanto, se l'espressione in un campo obbligatorio in modo condizionale valuta un campo di informazioni correlate personalizzato, l'espressione potrebbe non essere valutata correttamente subito dopo l'aggiornamento del campo di origine del campo di informazioni correlate personalizzato.

## Creazione e modifica di campi

È possibile creare campi personalizzati e modificare le definizioni dei campi esistenti nella pagina Modifica dei campi per un tipo di record cui si accede dalla pagina Campi del *tipo di record*. Nella pagina Campi del *tipo di record* vengono mostrati il nome di visualizzazione per ogni campo, il tipo di campo, viene indicato se il campo è obbligatorio e se per esso è disponibile la funzione Copia abilitata.

Se il ruolo utente include il privilegio Carica estensioni lato client e Gestisci tag intestazione HTML personalizzato, nella pagina Campi del *tipo di record* viene visualizzata anche la colonna Tag di campo HTML. In questa colonna vengono mostrati i nomi dei campi da utilizzare nel codice JavaScript personalizzato che esegue le operazioni nei campi. Per ulteriori informazioni sullo sviluppo di tale codice personalizzato, vedere Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

La colonna Tag di integrazione - Web Services v2.0 della pagina Campi *tipo di record* mostra il tag di integrazione per ogni campo. Si tratta dei nomi dei campi utilizzati nei file WSDL per Web Services v2.0. Per ulteriori informazioni sui file WSDL, vedere [Download di file WSDL e di schema \(a pagina 1946\)](#).

Per certi tipi di record è possibile impostare facoltativamente un campo personalizzato che avrà la funzione di campo di informazioni correlate. I campi seguenti della pagina Modifica dei campi vengono utilizzati solo quando si imposta un campo di informazioni correlate:

- Abilita informazioni correlate
- Tipo di record correlato
- Campo correlato

**NOTA:** alcuni degli altri campi della pagina Modifica dei campi diventano di sola lettura dopo la selezione della casella di controllo Abilita informazioni correlate.

Per informazioni sui campi personalizzati Informazioni correlate e su come crearli, vedere Informazioni sui campi personalizzati Informazioni correlate (vedere [Informazioni sui campi di informazioni correlate personalizzati](#) a pagina 1294) e Creazione di campi personalizzati Informazioni correlate (vedere [Creazione di campi di informazioni correlate personalizzati](#) a pagina 1296).

Per certi tipi di record è possibile impostare facoltativamente un campo personalizzato del tipo Campo elenco di selezione per acquisirne l'elenco di valori da un altro campo elenco di selezione. I campi seguenti della pagina Modifica dei campi vengono utilizzati solo se si sta impostando un campo elenco di selezione per acquisirne i valori da un altro campo elenco di selezione:

- Abilita valori elenco di selezione condivisi
- Tipo di record condiviso
- Campo condiviso

**NOTA:** i campi Campo condiviso e Tipo di record condiviso diventano disponibili dopo la selezione della casella di controllo Abilita valori elenco di selezione condivisi.

Per informazioni sull'impostazione di un campo elenco di selezione personalizzato per acquisirne l'elenco di valori da un altro campo elenco di selezione, vedere [Creazione di campi elenco di selezione personalizzati con valori condivisi](#) (a pagina 1299).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

#### **Per creare campi personalizzati e modificare campi**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 5 Nella pagina Campi:
  - Fare clic su Nuovo campo se si desidera creare un campo personalizzato.
  - Fare clic sul collegamento Modifica relativo al campo per modificare la definizione del campo.

**NOTA:** se dopo la modifica di un campo standard si desidera ripristinare le impostazioni predefinite di tutti i valori modificati, fare clic sul pulsante Predefinito accanto ai pulsanti Salva e Annulla.

- 6 Nella pagina Modifica dei campi, immettere un Nome di visualizzazione.  
Il nome di visualizzazione è l'etichetta per il campo.
- 7 Nella pagina Modifica dei campi, immettere un Tipo di campo se si desidera creare un campo.

**ATTENZIONE:** il tipo di campo non può essere modificato dopo aver salvato il campo personalizzato.

Le regole indicate di seguito si applicano ai campi personalizzati e potrebbero essere diverse da quelle applicabili ai campi predefiniti dello stesso tipo di campo:

| Tipo di campo        | Lunghezza massima | Note                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Casella di controllo | n/a               | <b>NOTA:</b> gli utenti non sono tenuti a selezionare un campo di tipo Casella di controllo contrassegnato come obbligatorio. Se si desidera che il valore del campo della casella di controllo sia True (ovvero che la casella di controllo sia selezionata), utilizzare le regole di convalida dei campi nel campo della casella di controllo. Per ulteriori informazioni, |

| Tipo di campo                         | Lunghezza massima | Note                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       |                   | <a href="#">vedere Informazioni sulla gestione dei campi (a pagina 1268)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Data                                  | 25                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Data/ora                              | 25                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Numero intero                         | 10                | Numeri interi di valore compreso tra -2147483647 e 2147483647.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Elenco di selezione a scelta multipla |                   | Non è possibile definire un valore predefinito per un elenco a scelta multipla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Numero                                | 10                | Numeri di valore compreso tra - 2147483648 e 2147483647.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Telefono                              | 35                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Elenco di selezione                   | 30                | <p>Per un elenco di selezione è possibile definire un numero massimo di 1000 valori. Tuttavia, solo 300 di questi valori sono disponibili nell'interfaccia utente. L'insieme totale di valori dell'elenco di selezione recuperati in fase di runtime viene calcolato in base al numero di valori dell'elenco di selezione moltiplicato per il numero di lingue attive a livello dell'azienda. Questo numero non deve essere superiore a 10000. Ad esempio, se esiste un elenco di 900 valori e 12 lingue attive, Oracle CRM On Demand non può accedere a questo elenco di selezione perché l'elenco combinato di valori recuperati contiene 10800 valori, quindi più di 10000.</p> <p>Sebbene la lunghezza massima per i valori degli elenchi di selezione è 30, solo i primi 28 caratteri vengono utilizzati per determinare se un valore immesso è un duplicato di un valore esistente.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si definiscono i valori di un elenco di selezione, l'ordine dell'elenco di selezione per ogni lingua è indipendente. In altre parole, quando si definisce l'ordine dei valori dell'elenco di selezione per una lingua, l'ordine definito non viene duplicato in modo automatico se si traduce l'elenco di selezione in altre lingue. Se si desidera mantenere lo stesso ordine dei valori dell'elenco di selezione per tutte le lingue, sarà necessario impostare manualmente l'ordine corretto per tutte le traduzioni.</p> |
| Testo (lungo)                         | 255               | Nei campi di testo viene usato testo di una sola riga.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Tipo di campo              | Lunghezza massima | Note                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Testo (corto)              | 40                | Nei campi di testo viene usato testo di una sola riga. In campi diversi vengono usate lunghezze differenti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Testo (breve-mascherabile) | 40                | I campi mascherabili consentono di nascondere a vari utenti alcuni dati in tipi di record specifici. Ad esempio, se un campo mascherabile contiene il valore 4558785236, gli utenti visualizzano XXXX5236. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sui campi mascherabili (a pagina 65)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Collegamento Web           | n/a               | <p>I campi personalizzati Collegamento Web consentono di creare nei layout collegamenti ipertestuali sensibili al contesto.</p> <p>Nel campo Testo visualizzazione è possibile inserire fino a 250 caratteri. Nel campo URL è possibile inserire fino a 8000 caratteri. I browser presentano lunghezze massime di URL diverse. Se si specifica un URL che è troppo lungo, il risultato potrebbe non essere quello previsto. La lunghezza dell'URL cambia quando si utilizza la sostituzione dei parametri.</p> <p>Il totale combinato di collegamenti Web e campi concatenati che è possibile creare varia in base al tipo di record. Per alcuni tipi di record, il totale combinato è pari a 100 collegamenti Web e campi concatenati. Per ulteriori informazioni sui campi in Oracle CRM On Demand, vedere <a href="#">Informazioni sui campi personalizzati (a pagina 1275)</a>.</p> <p>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Impostazione di collegamenti Web (a pagina 1302)</a>.</p> |
| Campo concatenato          | n/a               | <p>Un <i>campo concatenato</i> è un campo che può visualizzare i valori da più campi e anche testo aggiuntivo.</p> <p>Il totale combinato di collegamenti Web e campi concatenati che è possibile creare varia in base al tipo di record. Per alcuni tipi di record, il totale combinato è pari a 100 collegamenti Web e campi concatenati. Per ulteriori informazioni sui campi in Oracle CRM On Demand, vedere <a href="#">Informazioni sui campi personalizzati (a pagina 1275)</a>.</p> <p>È possibile impostare campi concatenati per la maggior parte dei tipi di record. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Impostazione dei campi concatenati (a pagina 1316)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

- 8 (Facoltativo) Per indicare che un nome campo deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.
- 9 Fare clic su Salva.
- 10 Nella sezione Proprietà aggiuntive, completare i seguenti campi in base alle necessità:

| Campo                             | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obbligatorio                      | <p>Selezionare questa casella di controllo per rendere obbligatorio il campo durante la creazione o l'aggiornamento di record. Ad esempio, è possibile richiedere che tutti gli utenti compilino il campo Account quando aggiungono nuovi contatti.</p> <p><b>NOTA:</b> gli utenti non sono tenuti a selezionare un campo di tipo Casella di controllo contrassegnato come obbligatorio. Se si desidera che il valore del campo della casella di controllo sia True (ovvero che la casella di controllo sia selezionata), utilizzare le regole di convalida dei campi nel campo della casella di controllo. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulla gestione dei campi (a pagina 1268)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Obbligatorio in modo condizionale | <p>Se si desidera rendere obbligatorio il campo solo quando viene soddisfatta una condizione definita, immettere direttamente un'espressione per la condizione oppure fare clic sull'icona <i>fx</i> per aprire la finestra di Expression Builder.</p> <p><b>NOTA:</b> nella gestione dei campi è possibile impostare un campo come obbligatorio o come obbligatorio in modo condizionale, ma non entrambi. Pertanto, se la casella di controllo Obbligatorio è selezionata, non è possibile immettere un'espressione nel campo Obbligatorio in modo condizionale.</p> <p>Alcune limitazioni vengono applicate alle funzionalità di Expression Builder, che è possibile utilizzare nelle condizioni definite per i campi obbligatori in modo condizionale. Per ulteriori informazioni sui campi obbligatori in modo condizionale e sulle limitazioni applicabili alle funzionalità di Expression Builder, vedere <a href="#">Informazioni sui campi obbligatori in modo condizionale (a pagina 1284)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Valore predefinito                | <p>Immettere direttamente un valore o un'espressione oppure fare clic sull'icona <i>fx</i> per aprire la finestra di Expression Builder.</p> <p>L'aggiunta di espressioni complesse è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata. Questo campo può contenere un'espressione della lunghezza massima di 1024 caratteri. Se si crea un'espressione per impostare un valore predefinito, il risultato dell'espressione non deve superare il numero massimo di caratteri consentito nel campo. Inoltre, qualsiasi valore stringa o numerico passato a una funzione in Expression Builder non deve superare il limite di 75 caratteri.</p> <p>Se si immette il valore predefinito direttamente in questo campo, il numero di caratteri del valore predefinito non deve superare il numero massimo di caratteri consentito per il tipo di campo. Per i campi di tipo numerico, il valore deve essere compreso nell'intervallo di valori stabilito per il campo.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei valori predefiniti, vedere <a href="#">Informazioni sulla gestione dei campi (a pagina 1268)</a>. Per informazioni sulla sintassi da usare nelle espressioni, vedere <a href="#">Expression Builder (a pagina 1998)</a>.</p> |



| Campo                           | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <b>NOTA:</b> se si assegna un valore predefinito a un campo mascherabile, quando un utente crea un nuovo record nel campo viene visualizzato il valore predefinito completo, anche se il ruolo dell'utente non include il privilegio Visualizza dati nascosti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Sola lettura                    | Selezionare questa casella di controllo per rendere il campo di sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Copia abilitata                 | Selezionare questa casella di controllo per consentire la copia del campo quando si copia il tipo di record usando il pulsante Copia record nella pagina dei dettagli di un record.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ottimizzato                     | <p>Questa casella di controllo viene abilitata automaticamente se si seleziona un tipo di campo per il quale sono disponibili campi ottimizzati per quel tipo di record. Il numero rimanente di campi ottimizzati disponibili viene visualizzato a destra della casella di controllo Ottimizzato. È necessario selezionare la casella di controllo Ottimizzato se si desidera la versione ottimizzata del campo.</p> <p><b>NOTA:</b> quando la casella di controllo Ottimizzato viene selezionata per un campo e si salva, non è possibile deseleggerla nella pagina Modifica. Tuttavia, è possibile rinominare il campo, se si desidera modificarne lo scopo.</p> |
| Descrizione                     | Immettere informazioni aggiuntive sul campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Valore predefinito a posteriori | <p>Questo campo viene visualizzato solo se il ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata.</p> <p>Selezionare questa casella di controllo se si richiede che il campo non sia automaticamente compilato con il valore predefinito alla creazione di un nuovo record. Il valore predefinito specificato è impostato quando il record viene salvato solo se l'utente o gli strumenti di integrazione non forniscono un valore.</p> <p><b>NOTA:</b> non è possibile selezionare Valore predefinito a posteriori per un campo della casella di controllo.</p>                                                                                           |
| Convalida di campo              | <p>Questo campo viene visualizzato solo se il ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata.</p> <p>Immettere un'espressione direttamente oppure fare clic sull'icona fx per aprire la finestra di Expression Builder.</p> <p>Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla convalida di campi, vedere <a href="#">Informazioni sulla gestione dei campi (a pagina 1268)</a>. Per informazioni sulla sintassi utilizzabile per le espressioni, vedere <a href="#">Expression Builder (a pagina 1998)</a>.</p>                                                                                         |
| Messaggio di errore della       | Questo campo viene visualizzato solo se il ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



| Campo                                          | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| convalida del campo                            | <p>Immettere un messaggio di errore personalizzato da visualizzare in aggiunta al messaggio standard nel caso in cui la convalida non riesca per il campo. Il messaggio può contenere solo lettere, numeri, spazi, virgole, punti e trattini.</p> <p>Di seguito viene illustrata la modalità di visualizzazione dei messaggi di errore, indipendentemente dal fatto che si specifichi un messaggio di errore personalizzato:</p> <p>Se la convalida del campo è impostata e non è specificato alcun messaggio personalizzato: Il valore immesso per '[<i>Campo</i>]' non soddisfa le regole di convalida impostate dall'amministratore dell'azienda. La condizione di convalida è '[<i>Regola</i>]' (<i>codice errore</i>).</p> <p>Se la convalida del campo è impostata ed è specificato un messaggio personalizzato: [<i>Messaggio di errore personalizzato</i>] (<i>codice errore</i>).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Formato di visualizzazione descrizione comandi | <p>Questo campo viene visualizzato solo se il ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata.</p> <p>Selezionare HTML o Testo normale nell'elenco a discesa per selezionare il formato di visualizzazione preferito per la descrizione comandi. Il valore predefinito per questo campo è Testo normale.</p> <p>Quando si usano le descrizioni comandi con formato HTML, le prestazioni risultano migliori se si evita codice HTML complesso e si riduce il numero delle immagini visualizzate nelle descrizioni comandi. I controlli interattivi, quali i collegamenti ipertestuali, non sono supportati. Si consiglia inoltre di usare la funzione di riempimento quando si usano le descrizioni comandi HTML per facilitare la lettura del testo. Quando si utilizza il tag HTML &lt;DIV&gt;, si consiglia di applicare un bordo, per assicurarsi che il contenuto nel tag &lt;DIV&gt; rimanga nel riquadro di descrizione comandi. Ad esempio:</p> <pre>&lt;div style="background-color:red;padding:3px 8px; border-radius:5px;"&gt;</pre> <p>Questo è un messaggio di descrizione comandi con la funzione di riempimento e uno sfondo di colore rosso.</p> <pre>&lt;/div&gt;</pre> <p><b>NOTA:</b> per informazioni sull'uso di codice personalizzato in Oracle CRM On Demand, vedere <a href="#">Considerazioni importanti per i clienti che utilizzano codice personalizzato in Oracle CRM On Demand (a pagina 1403)</a>.</p> |
| Testo descrizione comandi                      | <p>Questo campo viene visualizzato solo se il ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata.</p> <p>Immettere le informazioni relative alla funzionalità del campo. Le informazioni immesse verranno visualizzate sotto forma di descrizione comandi quando l'utente sposterà il puntatore del mouse sul campo. In questo campo di testo è possibile immettere al massimo 1500 caratteri.</p> <p><b>NOTA:</b> si consiglia di fare un uso limitato delle descrizioni comandi e di inserirvi testo informativo e conciso.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**11** Fare clic su Salva.

I nuovi campi aggiunti vengono automaticamente visualizzati in blu fra parentesi nelle altre lingue attivate (indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione).

- 12** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo nome, del messaggio di errore di convalida del campo, della descrizione o del testo di descrizione comandi, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua della quale si vuole immettere la traduzione.
  - b** Fare clic sul collegamento Modifica per il campo di cui si desidera tradurre il nome, il messaggio di errore di convalida del campo, la descrizione o il testo di descrizione comandi.
  - c** Immettere la traduzione nel campo Nome visualizzazione, Messaggio di errore della convalida del campo, Descrizione o Testo descrizione comandi e fare clic su Salva.  
Se è stato tradotto, il nome del campo viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.
  - d** Ripetere i passi da A a C per ogni lingua di cui si desidera immettere la traduzione.
  - e** Per continuare a lavorare nella pagina Campi del *tipo di record* dopo avere immesso le traduzioni, nell'elenco a discesa Lingua selezionare la lingua predefinita per l'azienda.

**NOTA:** per far sì che i campi personalizzati vengano visualizzati in Analytics quando la lingua dell'utente di Oracle CRM On Demand è diversa da quella con cui è stato creato il campo personalizzato, quest'ultimo deve essere tradotto nella lingua in questione. Ad esempio, se un campo personalizzato viene creato in inglese, un utente di lingua tedesca può utilizzare questo campo in Analytics solo se il campo è stato tradotto in tedesco.

La selezione dell'opzione Contrassegna per traduzione sovrascrive sia Nome visualizzazione che Messaggio di errore della convalida del campo in tutte le altre lingue.

- 13** Se è stato creato un elenco di selezione semplice o a scelta multipla:
  - a** Fare clic sul collegamento Modifica elenco di selezione per il campo personalizzato.
  - b** Nella casella Valori elenco di selezione, immettere ogni valore su una riga separata.
  - c** Salvare il record.
  - d** (Facoltativo) Se l'azienda utilizza gruppi di valori dell'elenco di selezione, mappare i valori dell'elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione. Per ulteriori informazioni, vedere [Mappatura dei valori dell'elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1327\)](#).

**NOTA:** a questo punto è necessario esporre i campi personalizzati appena creati per far sì che vengano visualizzati nei moduli (Modifica, Dettaglio e Crea). Essi, infatti, *non* vengono visualizzati per impostazione predefinita. Per esporre il campo personalizzato, creare i nuovi layout di pagina in base alle necessità e accertarsi che questi layout di pagina siano assegnati a tutti i ruoli che hanno necessità di visualizzare il campo.

## Informazioni sui campi di informazioni correlate personalizzati

Utilizzando i campi uniti, Oracle CRM On Demand consente di visualizzare le informazioni di un record correlato del tipo specificato all'interno della pagina Dettaglio o degli elenchi di informazioni correlate di un altro tipo di record. Per *campo unito* si intende un campo di un tipo di record che utilizza una chiave esterna per fare riferimento a un campo di un altro tipo di record. Ad esempio, un Oggetto personalizzato 04 può essere collegato al tipo di record Contatto e vari campi uniti nel tipo di record Oggetto personalizzato 04 consentono di visualizzare le informazioni dei record Contatto nella pagina Dettaglio per i record Oggetto personalizzato 04. Nella pagina Dettaglio di un record Oggetto personalizzato 04 collegato è possibile visualizzare il nome, il cognome e l'indirizzo e-mail di un contatto, nonché altri campi di un record Contatto. Analogamente, è possibile visualizzare i campi del record Contatto negli elenchi dei record Oggetto personalizzato 04 collegati a un record di un altro tipo.

Potrebbe essere tuttavia necessario visualizzare i valori di un campo in un tipo di record correlato per il quale non è disponibile un campo unito. Ad esempio, si potrebbe voler visualizzare il numero di telefono dell'assistente del contatto correlato nella pagina Dettaglio del record Oggetto personalizzato 04, ma per il campo N. tel. assistente del tipo di record Contatto non è disponibile alcun campo unito. In un'altra situazione, potrebbe essere necessario visualizzare i valori di un campo personalizzato del tipo di record Contatto nell'elenco dei record Oggetto

personalizzato 04 visualizzati nella pagina Dettaglio di un altro tipo di record collegato, ad esempio il tipo di record Oggetto personalizzato 05. Per il tipo di record Oggetto personalizzato e per alcuni altri tipi di record, è possibile creare campi di informazioni correlate personalizzati che consentono di visualizzare le informazioni contenute in campi per i quali non sono disponibili campi uniti. Per informazioni sulla creazione di campi di informazioni correlate personalizzati, vedere [Creazione di campi di informazioni correlate personalizzati \(a pagina 1296\)](#).

**NOTA:** La creazione di campi di informazioni correlate personalizzati è possibile per tutti i tipi di campi ad eccezione dei campi con collegamento Web, concatenati, mascherabili e con elenco di selezione con selezioni multiple. non è possibile usare un campo di informazioni correlate personalizzato nelle funzioni di report di Oracle CRM On Demand poiché questi campi non sono mappati in Analytics. È necessario usare il campo di origine originale disponibile in Analytics.

### Informazioni sull'aggiornamento dei valori nei campi di informazioni correlate personalizzati

Tenere presenti le considerazioni riportate di seguito per l'aggiornamento dei valori nei campi di informazioni correlate personalizzati.

- Quando si salva un nuovo campo di informazioni correlate personalizzato, Oracle CRM On Demand invia automaticamente una richiesta per inizializzare il nuovo campo. Il processo di inizializzazione riempie il campo delle informazioni correlate personalizzato nei record con il valore del campo corrispondente nei record del tipo di record correlato.
- Dopo l'inizializzazione di un campo di informazioni correlate personalizzato in un record, il valore del campo viene aggiornato in modo automatico ogni volta che viene aggiornato il valore nel campo corrispondente del record correlato.
- Il valore presente in un campo di informazioni correlate personalizzato non può essere aggiornato in modo diretto mediante alcun canale.

### Esempio di uso dei campi di informazioni correlate personalizzati

L'azienda è proprietaria e gestisce alcuni centri di conferenze e offre servizi di conferenze ad altre aziende, a clienti governativi e così via. Si desidera utilizzare un tipo di record Oggetto personalizzato per tenere traccia delle informazioni relative agli eventi e un altro tipo di record Oggetto personalizzato per tenere traccia delle informazioni relative alle sale utilizzate per ciascun evento. Ogni sala viene utilizzata per molti eventi e ogni evento può utilizzare un certo numero di sale, pertanto è necessario impostare una relazione multi-a-molti tra i tipi di record. Per creare la relazione multi-a-molti in Oracle CRM On Demand, si utilizza un terzo tipo di record Oggetto personalizzato come tabella di intersezione per tenere traccia delle informazioni relative alla prenotazione o alle sessioni di ciascuna sala. Successivamente si crea una relazione uno-a-molti tra le sale e le sessioni e una relazione uno-a-molti tra gli eventi e le sessioni, ottenendo così una relazione multi-a-molti tra le sale e gli eventi. Per informazioni sull'impostazione delle relazioni multi-a-molti tra gli oggetti personalizzati, vedere [Impostazione di relazioni multi-a-molti per gli oggetti personalizzati \(vedere Informazioni sulle relazioni multi a molti per gli oggetti personalizzati a pagina 1430\)](#).

Il tipo di record Sala dispone di due campi personalizzati: Tipo sala e Capacità sala. Si desidera quindi visualizzare le informazioni dei campi Tipo sala e Capacità sala nella sezione informazioni correlate Sessioni della pagina Dettagli evento per determinati ruoli utente. Questa configurazione consente agli utenti di visualizzare una pagina Dettagli evento per vedere il tipo e la capacità delle sale assegnate per l'evento.

La procedura riportata di seguito descrive come configurare i tipi di record Evento e Sessione in questo esempio.

### Per configurare i tipi di record Evento e Sessione

- 1 Nella pagine Personalizzazione applicazioni per il tipo di record Sessione, creare due campi di informazioni correlate personalizzati per visualizzare i valori dei campi Tipo sala e Capacità sala, contenuti nel tipo di record Sala.

Ai nuovi campi del tipo di record Sessione è possibile assegnare gli stessi nomi dei campi del tipo di record Sala oppure nomi diversi. Per informazioni sulla creazione di campi personalizzati, vedere [Creazione di campi di informazioni correlate personalizzati \(a pagina 1296\)](#).

- 2 Accedere alla pagina Coda di inizializzazione del campo correlato per avere conferma che l'elaborazione della richiesta di inizializzazione per il campo sia stata effettivamente completata senza problemi.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di campi di informazioni correlate personalizzati \(a pagina 1296\)](#).
- 3 Nella pagine Personalizzazione applicazioni per il tipo di record Evento, creare o modificare un layout informazioni correlate per il tipo di record Sessione, quindi spostare i campi personalizzati creati per il tipo di record Sessione dalla sezione Campi disponibili alla sezione Campi selezionati nella Creazione guidata layout informazioni correlate.  
Per informazioni sulla configurazione dei layout delle informazioni correlate, vedere [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati \(a pagina 1327\)](#).
- 4 Nella pagine Personalizzazione applicazioni per il tipo di record Evento, creare o modificare un layout per la pagina Dettagli evento e assegnare il layout informazioni correlate impostato per il tipo di record Sessione.  
Per informazioni sulla configurazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#) e Specificazione dei layout di pagina dinamici (vedere [Specifica dei layout di pagina dinamici a pagina 1382](#)).
- 5 Assegnare il layout della pagina Dettagli evento impostato per il tipo di record Evento a ognuno dei ruoli utente pertinenti.  
Per informazioni sulla configurazione dei ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).
- 6 Se i ruoli non sono stati già assegnati agli utenti, assegnarli agli utenti appropriati.  
Per informazioni sulla configurazione dei record utente, vedere [Impostazione di utenti \(a pagina 1434\)](#).

## Creazione di campi di informazioni correlate personalizzati

Per *campo di informazioni correlate personalizzato* si intende un campo in un determinato tipo di record che può essere utilizzato per visualizzare i valori presenti in un campo di un tipo di record correlato. I campi di informazioni correlate personalizzati creati possono essere aggiunti ai layout di pagina o ai layout informazioni correlate. Per un esempio delle modalità d'uso dei campi di informazioni correlate personalizzati, vedere [Informazioni sui campi di informazioni correlate personalizzati \(a pagina 1294\)](#).

È possibile impostare i campi di informazioni correlate personalizzati per i tipi di record seguenti:

- Account
- Contatto account
- Attività
- Campagna
- Richiesta
- Contatto
- Portafoglio contatto
- Oggetti personalizzati
- Evento
- Contatto nucleo familiare
- Proprietà assicurazione
- Invitato
- Parte coinvolta
- Lead
- Obiettivo
- Opportunità
- Fatturato prodotto opportunità
- Partner
- Polizza

- Titolare polizza
- Richiesta di servizio
- Soluzione
- Utente

Per i campi di informazioni correlate personalizzati è possibile configurare solo i campi seguenti della pagina Modifica campo: Nome visualizzazione, Informazioni correlate, Tipo di campo, Tipo di record correlato, Testo descrizione comandi e Campo correlato. Tutti gli altri campi della pagina Modifica campo diventano di sola lettura dopo la selezione della casella di controllo Abilita informazioni correlate.

**NOTA:** È possibile impostare facoltativamente un campo personalizzato del tipo Elenco di selezione come campo di informazioni correlate oppure per acquisirne l'elenco di valori da un altro campo elenco di selezione, ma non è possibile impostarlo per entrambe le funzioni. per informazioni sull'impostazione di un campo elenco di selezione personalizzato per la condivisione dei valori con un altro campo elenco di selezione, vedere [Creazione di campi elenco di selezione personalizzati con valori condivisi \(a pagina 1299\)](#).

Se si modifica un campo personalizzato esistente per impostarlo come campo di informazioni correlate, si verifica quanto riportato di seguito su tutti i record che contengono il campo di informazioni correlate.

- Se il record è associato a un record di tipo record correlato, il campo viene popolato con il valore del campo configurato come campo correlato. Se il campo del record contiene già un valore, il valore viene sovrascritto.
- Se il record non è associato a un record di tipo record correlato, il valore nel campo viene cancellato

Se si modifica un campo di informazioni correlate personalizzato esistente in modo che non sia più un campo di informazioni correlate, in tutti i record che contengono il campo il valore esistente nel campo rimane invariato. Il campo diventa modificabile.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come creare un nuovo campo di informazioni correlate personalizzato.

#### Procedure preliminari.

- Determinare il tipo di campo nel tipo di record correlato di cui si desidera visualizzare i valori nel campo di informazioni correlate personalizzato in fase di creazione.
- Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

#### ***Per creare un nuovo campo di informazioni correlate personalizzato***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record in cui si desidera impostare il campo di informazioni correlate personalizzato.

Ad esempio, se si desidera creare un campo di informazioni correlate personalizzato nel tipo di record Oggetto personalizzato 04 per visualizzare i valori di un campo nel tipo di record Contatto, fare clic su Oggetto personalizzato 04.

- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo *tipo di record*.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record*, fare clic su Nuovo campo.
- 6 Nella pagina Modifica campo *tipo di record*, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- a Immettere il nome del nuovo campo nel campo Nome visualizzazione.

Si consiglia di assegnare al campo di informazioni correlate personalizzato lo stesso nome del campo nel tipo di record correlato, ma è comunque possibile assegnare nomi diversi.

- b Nel campo Tipo di campo, selezionare il tipo di campo che si desidera creare.

Ad esempio, se si desidera che il nuovo campo visualizzi i valori di un campo numerico del tipo di record correlato, selezionare Numero.

**NOTA:** La creazione di campi di informazioni correlate personalizzati è possibile per tutti i tipi di campi ad eccezione dei campi con collegamento Web, concatenati, mascherabili e con elenco di selezione con selezioni multiple.

**c** Selezionare la casella di controllo Abilita informazioni correlate.

**d** Selezionare il tipo di record correlato nel campo Tipo di record correlato.

Se ad esempio si sta creando un campo di informazioni correlate personalizzato nel tipo di record Oggetto personalizzato 04 per visualizzare i valori contenuti in un campo del tipo di record Contatto, selezionare Contatto.

**NOTA:** dopo la selezione del tipo di campo e del tipo di record correlato, tutti i campi del tipo selezionato nel tipo di record correlato selezionato sono disponibili per la selezione nel campo chiamato Campo correlato.

**e** Nel campo chiamato Campo correlato, selezionare il nome del campo di cui il nuovo campo personalizzato deve visualizzare le informazioni.

**f** Salvare il nuovo campo.

**7** (Facoltativo) Immettere la traduzione del nome del nuovo campo come descritto di seguito.

**a** Nell'elenco a discesa Lingua traduzione della pagina Campi *tipo di record*, selezionare la lingua della traduzione da immettere.

**b** Fare clic sul collegamento Modifica corrispondente al campo di cui si desidera tradurre il nome.

**c** Immettere la traduzione nel campo Nome visualizzazione e fare clic su Salva.

Il nome tradotto viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.

**NOTAE:** è inoltre possibile immettere le traduzioni della descrizione comandi e della descrizione per il campo.

**d** Ripetere i passi da A a C per ogni lingua di cui si desidera immettere la traduzione.

**e** Per continuare a lavorare nella pagina Campi del *tipo di record* dopo avere immesso le traduzioni, nell'elenco a discesa Lingua selezionare la lingua predefinita per l'azienda.

Quando si salva un nuovo campo di informazioni correlate personalizzato, Oracle CRM On Demand invia automaticamente una richiesta per inizializzare il nuovo campo. Il processo di inizializzazione riempie il campo delle informazioni correlate personalizzato nei record con il valore del campo corrispondente nei record del tipo di record correlato. La pagina Coda di inizializzazione del campo correlato consente di visualizzare lo stato della richiesta di inizializzazione, come descritto nella procedura riportata di seguito.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand non invia un messaggio e-mail per confermare che il processo di inizializzazione è stato completato.

#### **Per visualizzare lo stato di una richiesta di inizializzazione**

**1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

**2** Nella sezione Strumenti di gestione dati, fare clic su Coda di inizializzazione del campo correlato.

Viene visualizzata la pagina Coda di inizializzazione del campo correlato, che contiene informazioni sul processo di inizializzazione.

È possibile aggiungere il nuovo campo ai layout di pagina per il tipo di record in cui è stato creato il campo e ai layout di informazioni correlate del tipo di record per altri tipi di record. Ad esempio, se si crea un campo di informazioni correlate personalizzato nel tipo di record Oggetto personalizzato 04, che visualizza i valori di un campo del tipo di record Contatto, è possibile aggiungere il campo di informazioni correlate personalizzato ai layout di pagina per il tipo di record Oggetto personalizzato 04 nonché ai layout di informazioni correlate utilizzati



per visualizzare i record Oggetto personalizzato 04 nelle pagine Dettaglio di altri tipi di record, quali ad esempio il tipo di record Account, altri tipi di record Oggetto personalizzato e così via. Per un esempio dell'uso dei campi correlati personalizzati nei layout delle informazioni correlate, vedere [Informazioni sui campi di informazioni correlate personalizzati \(a pagina 1294\)](#).

## Creazione di campi elenco di selezione personalizzati con valori condivisi

In certi tipi di record è possibile creare un campo elenco di selezione personalizzato che acquisisce il proprio elenco di valori da un altro campo elenco di selezione dello stesso tipo di record o di un tipo di record diverso. Il campo dal quale vengono acquisiti i valori è il campo di origine, mentre il campo che condivide i valori del campo di origine è il campo di destinazione. È possibile impostare più campi elenco di selezione personalizzati come campi di destinazione nei tipi di record che supportano la condivisione dei valori degli elenchi di selezione.

Quando si imposta un campo di destinazione per la prima volta, l'elenco di valori presente nel campo viene sincronizzato in modo automatico con l'elenco di valori del campo di origine. Tutte le modifiche apportate all'elenco di valori del campo di origine in futuro verranno applicate anche all'elenco di valori del campo di destinazione. Ad esempio, se si aggiunge un nuovo valore all'elenco di valori del campo di origine in un determinato momento, il valore aggiunto sarà disponibile per la selezione sia nel campo di origine che nel campo di destinazione. Non è possibile aggiornare l'elenco di valori nel campo di destinazione tramite un canale qualsiasi.

Durante l'impostazione di un campo elenco di selezione personalizzato come campo di destinazione, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Non è possibile utilizzare un campo di destinazione come campo di origine per un altro campo elenco di selezione.
- È possibile selezionare come campo di origine un campo elenco di selezione qualsiasi di un tipo di record qualsiasi, a condizione che entrambe le condizioni seguenti siano vere:
  - il tipo di record di origine è un record di cui è possibile configurare i campi mediante le pagine Personalizzazione applicazione in Oracle CRM On Demand;
  - il campo che si desidera utilizzare come campo di origine non è impostato come campo di destinazione.
- È possibile utilizzare un campo elenco di selezione come campo di origine per più campi di destinazione.
- Se si modifica un campo elenco di selezione personalizzato esistente che in precedenza conteneva il proprio elenco di valori e lo si configura in modo che acquisisca i valori da un altro campo elenco di selezione, i valori impostati originariamente per il campo elenco di selezione personalizzato verranno eliminati. I record che fanno riferimento ai valori eliminati non verranno aggiornati automaticamente. In questi casi, i record mostrano il codice indipendente della lingua (LIC) del valore dell'elenco di selezione eliminato. Si consiglia di individuare tutti i record che fanno riferimento ai valori eliminati e di aggiornarli in base alle esigenze per visualizzare i valori validi (o nessun valore).
- Se si modifica la configurazione di un campo di destinazione esistente in modo che non acquisisca più il proprio elenco di valori da un altro campo elenco di selezione, dopo il salvataggio delle modifiche l'elenco di valori per il campo elenco di selezione personalizzato conterrà inizialmente i valori attivi acquisiti dal campo utilizzato in precedenza come campo di origine. L'elenco di valori nel campo elenco di selezione personalizzato diventa tuttavia modificabile, pertanto sarà possibile aggiungere nuovi valori e disabilitare i valori esistenti. Qualsiasi modifica apportata in seguito all'elenco di valori nel campo utilizzato in precedenza come campo di origine non verrà più sincronizzata con i valori disponibili nel campo elenco di selezione personalizzato.

La condivisione dei valori degli elenchi di selezione è supportata dai tipi di record seguenti:

- Account
- Contatto account
- Team account
- Attività

- Campagna
- Richiesta
- Contatto
- Portafoglio contatto
- Team contatto
- Oggetti personalizzati
- Evento
- Contatto nucleo familiare
- Proprietà assicurazione
- Invitato
- Parte coinvolta
- Lead
- Team lead
- Obiettivo
- Opportunità
- Fatturato prodotto opportunità
- Team opportunità
- Partner
- Polizza
- Titolare polizza
- Richiesta di servizio
- Team di richiesta di servizio
- Soluzione
- Utente

**NOTA:** È possibile impostare facoltativamente un campo personalizzato del tipo Elenco di selezione come campo di informazioni correlate oppure per acquisirne l'elenco di valori da un altro campo elenco di selezione, ma non è possibile impostarlo per entrambe le funzioni. per informazioni sulla creazione di campi di informazioni correlate personalizzati, vedere [Creazione di campi di informazioni correlate personalizzati \(a pagina 1296\)](#).

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come creare un campo elenco di selezione personalizzato che acquisisce i propri valori da un altro campo elenco di selezione.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

***Per creare un campo elenco di selezione personalizzato che acquisisce i propri valori da un altro campo elenco di selezione***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record fare clic sul collegamento corrispondente al tipo di record in cui si desidera impostare il campo elenco di selezione personalizzato che acquisirà i valori da un altro campo.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo *tipo di record*.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record*, fare clic su Nuovo campo.
- 6 Nella pagina Modifica campo *tipo di record*, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Immettere il nome del nuovo campo nel campo Nome visualizzazione.
  - b Nel campo Tipo di campo selezionare Elenco di selezione.
  - c Selezionare la casella di controllo Abilita valori elenco di selezione condivisi.



- d Nel campo Tipo di record condiviso selezionare il tipo di record che contiene il campo di origine.
  - e Nel campo denominato Campo condiviso selezionare il nome del campo di origine.
  - f Impostare opportunamente i campi rimanenti della pagina Modifica campo del *tipo di record*.
  - g Salvare il nuovo campo elenco di selezione personalizzato.
- 7 (Facoltativo) Immettere la traduzione del nome del nuovo campo come descritto di seguito.
- a Nell'elenco a discesa Lingua traduzione della pagina Campi *tipo di record*, selezionare la lingua della traduzione da immettere.
  - b Fare clic sul collegamento Modifica corrispondente al campo di cui si desidera tradurre il nome.
  - c Immettere la traduzione nel campo Nome visualizzazione e fare clic su Salva.  
Il nome tradotto viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.
- NOTAE:** è inoltre possibile immettere le traduzioni della descrizione comandi e della descrizione per il campo.
- d Ripetere i passi da A a C per ogni lingua di cui si desidera immettere la traduzione.
  - e Per continuare a lavorare nella pagina Campi del *tipo di record* dopo avere immesso le traduzioni, nell'elenco a discesa Lingua selezionare la lingua predefinita per l'azienda.

### Amministrare dell'impostazione Copia abilitata

Gran parte dei tipi di record in Oracle CRM On Demand comprende una funzione di copia che consente agli utenti di copiare il record che stanno utilizzando.

**NOTA:** quando si utilizza il pulsante *Copia record*, viene copiato solo il record di base ma non i record figlio degli elementi correlati.

Quando si utilizza la funzione di copia, vengono applicate le limitazioni riportate di seguito.

- I collegamenti Web, i campi concatenati e i campi di sistema, di indirizzo, mascherabili, calcolati e di riferimento non possono essere copiati. La casella di controllo Copia abilitata non è disponibile per questi elementi.
- I campi di sola lettura non possono essere copiati. I campi di sola lettura sono campi impostati come di sola lettura nell'impostazione del campo o nel layout dei campi.
- I campi non disponibili su un layout dei moduli di un utente non possono essere copiati.

Questo argomento descrive come specificare i campi che è possibile copiare usando il pulsante Copia delle pagine di dettaglio dei record in Oracle CRM On Demand.

#### ***Per specificare quali campi possono essere copiati utilizzando il pulsante Copia***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul tipo di record per cui si desidera abilitare la funzione di copia.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic sul collegamento di impostazione per il campo del tipo di record.  
Viene visualizzato un elenco dei campi per il tipo di record specificato.
- 5 Individuare il campo che si desidera modificare, quindi fare clic sul collegamento Modifica.

**NOTA:** se si desidera copiare le associazioni, è necessario selezionare l'elenco di selezione delle associazioni e non l'ID associazione. Tutti i campi correlati a questa associazione vengono automaticamente copiati quando l'elenco di selezione delle associazioni viene impostato su Copia abilitata.

- 6 Selezionare la casella di controllo Copia abilitata.
- 7 Fare clic su Salva.

Le modifiche apportate hanno effetto al successivo accesso dell'utente a Oracle CRM On Demand.

## Impostazione degli indicatori di integrazione dei campi personalizzati

Gli indicatori di integrazione per i campi personalizzati sono identificatori simbolici indipendenti dalla lingua che vengono assegnati a ogni campo personalizzato. Gli indicatori di integrazione per i campi personalizzati sono identificatori simbolici indipendenti dalla lingua che vengono assegnati a ogni campo personalizzato, vengono utilizzati dai servizi Web per la generazione di file WSDL e dai parametri del campo personalizzato Collegamento Web e consentono a un amministratore di impostare un nome di integrazione significativo per ogni campo personalizzato. Questo nome è utilizzato dai componenti di integrazione, in modo che i nomi di etichetta possano essere modificati senza influenzare le integrazioni esistenti. Gli indicatori di integrazione non sono visibili agli utenti finali. Gli indicatori di integrazione consentono a un amministratore di impostare un nome di integrazione significativo per ogni campo personalizzato. Questo nome è utilizzato dai componenti di integrazione, in modo che i nomi di etichetta possano essere modificati senza influenzare le integrazioni esistenti. Gli indicatori di integrazione non sono visibili agli utenti finali. I tag di integrazione vengono visualizzati nella colonna Tag di integrazione - Web Services v2.0 della pagina Campi *tipo di record*.

Expression Builder utilizza i tag di integrazione. Pertanto, tali tag vengono anche utilizzati durante la creazione delle regole del workflow e dei campi. Per ulteriori informazioni sulle regole del workflow, vedere [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#). Per ulteriori informazioni sulla creazione e la modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#).

**ATTENZIONE:** non modificare i tag di integrazione dopo averli impostati. In caso contrario, si rischia di perdere le funzioni delle tecnologie che fanno riferimento ai tag di integrazione.

### Per impostare il tag di integrazione per un campo personalizzato

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record* fare clic su Gestisci etichette campi.
- 6 Nella pagina Gestisci etichette campi fare clic sul pulsante Avanzato.
- 7 Aggiornare l'indicatore di integrazione.

**NOTA:** i campi vengono visualizzati nella pagina Impostazione avanzata solo quando esistono uno o più campi personalizzati per il tipo di record.

**SUGGERIMENTO:** per il tag di integrazione utilizzare un nome breve descrittivo che identifichi facilmente questo campo personalizzato. A questo indicatore fanno riferimento i servizi Web, i collegamenti Web e altre tecnologie di integrazione (file WSDL per servizi Web e parametri URL per collegamenti Web).

## Impostazione di collegamenti Web

Un *collegamento Web* è un campo personalizzato che consente di posizionare un collegamento ipertestuale su un sito Web esterno o su un'applicazione basata sul Web in un record in Oracle CRM On Demand. È possibile utilizzare un campo personalizzato Collegamento Web per fornire agli utenti un modo appropriato per passare a un'altra pagina Web, inclusa un'altra pagina in Oracle CRM On Demand. È possibile creare campi personalizzati Collegamento Web per qualsiasi tipo di record. Ad esempio, è possibile definire un campo Collegamento Web per un tipo di record cliente che aggiorna i dettagli cliente con valori da un'altra applicazione. Come per altri campi personalizzati, è necessario aggiungere i campi Collegamento Web ai layout di pagina del record per renderli visibili agli utenti.

È possibile configurare un collegamento Web per aprire semplicemente un altro sito Web. È inoltre possibile configurare il collegamento Web per passare informazioni specifiche dal record di Oracle CRM On Demand come

parametro nell'URL. Ad esempio, è possibile creare un campo Collegamento Web per passare informazioni relative all'indirizzo da un record cliente a un sito Web che fornisce mappe specifiche dell'indirizzo. Quindi, quando l'utente fa clic sul collegamento Web sul record cliente, si apre una mappa per l'ubicazione del cliente.

È inoltre possibile configurare un collegamento Web per aprire un report o un dashboard.

**NOTA:** Per informazioni su dove è possibile incorporare i report e i dashboard in Oracle CRM On Demand, vedere [Informazioni sull'incorporamento dei report e dei dashboard in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1306\)](#).

È possibile configurare il collegamento Web in modo che venga visualizzato solo in determinate circostanze. Ad esempio, è possibile specificare le condizioni che devono essere soddisfatte prima che il collegamento Web venga visualizzato ed è possibile configurare il collegamento in modo che venga visualizzato solo sulle pagine Dettaglio per evitare che gli utenti facciano clic sul collegamento dalle pagine Modifica.

**NOTA:** il contenuto dei campi di collegamento Web non può essere trasferito nei nuovi record durante la conversione di un lead.

**Procedure preliminari.** Per configurare campi Collegamento Web, è necessario conoscere la sintassi dell'URL di destinazione. Per configurare un collegamento Web per aprire un report o un dashboard, è necessario che il report o il dashboard sia memorizzato in una cartella alla quale si ha accesso in Cartelle condivise.

### **Per impostare il collegamento Web**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 5 Se il campo Collegamento Web non esiste già, creare un campo Collegamento Web come descritto in [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#).
- 6 Nella pagina Campi, fare clic sul collegamento Modifica collegamento Web per il campo personalizzato.
- 7 Nella pagina Modifica collegamento Web, completare le seguenti proprietà, dove applicabile.
  - a **Nome di visualizzazione campo.** Questo campo è di sola lettura.
  - b **Tipo.** Selezionare una delle opzioni riportate di seguito.
    - **URL.** Selezionare questo valore se si desidera creare un collegamento Web a un'altra pagina Web, inclusa un'altra pagina in Oracle CRM On Demand.
    - **Report.** Selezionare questo valore se si desidera creare un collegamento Web a un report.
    - **Dashboard.** Selezionare questo valore se si desidera creare un collegamento Web a un dashboard.
  - c **Campi utente e sistema.** Quando si crea il collegamento Web, in questo campo vengono visualizzate automaticamente le informazioni relative all'utente e all'azienda.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Campi utente e sistema \(a pagina 1312\)](#).
  - d **Campi tipo di record.** Quando si crea il collegamento Web, in questo campo vengono visualizzate automaticamente le informazioni relative al tipo di record.  
  
**NOTA:** *tipo di record* fa riferimento al tipo di record per il quale si sta impostando il collegamento Web. Ad esempio, se si modifica un collegamento Web per un record contatto, questo campo viene visualizzato come l'elenco dei campi dei contatti.
  - e **Funzioni.** (Solo per i collegamenti Web di tipo URL) Selezionare EncodeURL dall'elenco di selezione se è necessario codificare ulteriormente l'URL Oracle CRM On Demand perché venga visualizzato correttamente.
  - f **Contrassegna per traduzione.** Selezionare questa casella di controllo se si desidera che questo collegamento Web venga visualizzato in altre lingue attivate.

- 8 Nella sezione Proprietà di Windows, immettere le proprietà riportate di seguito.
  - a Per Testo visualizzazione, inserire l'etichetta (nome di visualizzazione) per il collegamento ipertestuale, visualizzato dall'utente nel layout.  
Esempio: Fare clic qui per Ticker titoli (sottolineato).  
È inoltre possibile includere parametri sensibili al contesto nel campo Testo visualizzazione posizionando il cursore nel campo Testo visualizzazione e quindi selezionando l'elenco Campi utente e sistema o Campi (tipo di record). Un parametro di campo viene collocato nel campo Testo visualizzazione (indicato da %%fieldname%%), che viene sostituito dal valore del campo basato sul record corrente.  
**NOTA:** se il testo di visualizzazione è troppo lungo per il layout, verrà troncato. Le informazioni per eventuali variabili vengono aggiunte in fase di esecuzione.
  - b Selezionare la modalità di funzionamento che si desidera venga applicata da Oracle CRM On Demand quando un utente fa clic sul collegamento ipertestuale.
    - **Apri nella finestra corrente.** Apre la pagina di destinazione del collegamento nella finestra corrente, sostituendo la sessione corrente di Oracle CRM On Demand.
    - **Apri in Scheda Web personalizzata.** Apre la pagina con collegamento ipertestuale in una scheda Web personalizzata. Selezionare la scheda Web richiesta dall'elenco Scheda Web personalizzata di destinazione.
    - **Apri in una nuova finestra.** Apre la pagina con il collegamento ipertestuale in una nuova finestra, lasciando la finestra di Oracle CRM On Demand corrente inalterata. Selezionare la casella di controllo Aggiornamento finestra principale se si desidera aggiornare la finestra principale dopo la chiusura della nuova finestra da parte dell'utente.
  - c Per Opzioni di visualizzazione, selezionare Pagina dei dettagli, Modifica pagina o Entrambi, a seconda che si desideri che il collegamento Web venga visualizzato solo sulle pagine dei dettagli, solo sulle pagine di modifica o su entrambi i tipi di pagine. È possibile aggiungere collegamenti Web a una pagina Elenco e a una sezione di informazioni correlate. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco \(a pagina 1367\)](#) e [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati \(a pagina 1327\)](#).
- 9 Compilare le Proprietà collegamento:
  - a Per Condizione collegamento attivo, immettere un'espressione per una condizione che controlla se il collegamento Web è attivo sulle pagine dei dettagli e di modifica. È possibile fare clic sull'icona fx accanto al campo Condizione collegamento attivo per aprire la finestra Generatore di espressioni in cui è possibile immettere un'espressione. Per informazioni sulla sintassi utilizzabile per le espressioni, vedere [Expression Builder \(a pagina 1998\)](#).  
Ad esempio, se si immette un'espressione come [Fatturato] > 10000, il collegamento Web è attivo solo se la condizione Valore fatturato maggiore di 10000 è soddisfatta.  
Se non si immette un'espressione, il collegamento Web è sempre attivo. Se si immette un'espressione e la condizione non è soddisfatta, il collegamento Web viene visualizzato ma non è attivo.
  - b Da Condizione visualizzazione collegamento, immettere un'espressione per una condizione che controlla se il collegamento Web è visibile sulle pagine dei dettagli o di modifica.  
Ad esempio, se si immette un'espressione come [Fatturato] > 10000, il collegamento Web viene visualizzato solo se la condizione Valore fatturato maggiore di 10000 è soddisfatta.  
Se non si immette un'espressione, il collegamento Web viene visualizzato sempre.

La procedura seguente si applica alle espressioni nei campi Condizione visualizzazione collegamento e Condizione collegamento attivo.

  - **Nuova pagina.** Le espressioni visibili e attive non sono valutate per nuove pagine. Tali espressioni vengono impostate su TRUE per impostazione predefinita. L'unico modo per disattivare il collegamento è rendere l'espressione esplicitamente FALSE.

- **Pagina Modifica.** Le espressioni visibili e attive sono impostate su TRUE per impostazione predefinita. Tuttavia, è possibile utilizzare il Generatore di espressioni per aggiungere una nuova espressione.

- c (Solo per i collegamenti Web di tipo Report e Dashboard) Nel campo Percorso fare clic sull'icona di ricerca (lente di ingrandimento), accedere al report o al dashboard desiderato in Cartelle condivise, quindi fare clic su OK. Il campo Percorso viene popolato automaticamente dopo aver selezionato il report o il dashboard.
- d (Solo per il collegamento Web di tipo Report) Se si desidera che i prompt configurati per l'analisi vengano visualizzati in modo che gli utenti possano filtrare l'analisi, selezionare la casella di controllo Visualizza prompt dei report.
- e (Solo per i collegamenti Web di tipo Report e Dashboard) Se si desidera specificare i filtri che verranno applicati al report in fase di esecuzione, specificare i filtri nel campo Parametri. Per informazioni dettagliate sulla specifica dei filtri, vedere [Informazioni sulla specifica dei filtri per i report e i dashboard incorporati](#) a pagina 1307).
- f (Solo per il collegamento Web di tipo Report) Specificare se gli utenti che visualizzano l'analisi possono aggiornare, esportare o stampare l'analisi.

- **Collegamento Aggiorna.** Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Aggiorna è disponibile e gli utenti possono aggiornare i dati nell'analisi.

- **Collegamento Stampa.** Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Stampa è disponibile e gli utenti possono stampare l'analisi.

- **Collegamento Esporta.** Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Esporta è disponibile e gli utenti possono esportare l'analisi.

- g (Solo per i collegamenti Web di tipo URL) Per l'URL, inserire l'URL richiamato quando l'utente fa clic sul collegamento ipertestuale, ad esempio [www.oracle.com](http://www.oracle.com).

**NOTA:** è inoltre possibile includere parametri sensibili al contesto posizionando il cursore nel campo dell'URL e quindi selezionando l'elenco Campi utente e sistema o Campi (tipo di record). Un parametro di campo viene posizionato nell'URL (indicato da %%%fieldname%%%), che viene sostituito dal valore del campo basato sul record corrente quando l'utente fa clic sul valore.

Se non viene specificato alcun URL, facendo clic sul collegamento l'utente viene indirizzato a un URL vuoto.

Ogni browser prevede una lunghezza massima per gli URL. Se si specifica un URL che supera tale lunghezza, è possibile che il funzionamento del browser risulti imprevedibile quando si fa clic sul collegamento Web. Assicurarsi che l'URL specificato sia un URI (Uniform Resource Identifier) valido. Se non è valido, viene visualizzato un messaggio di errore anziché il collegamento.

**NOTA:** sebbene sia possibile utilizzare un URL per incorporare un report o un dashboard in un'applet o in una scheda Web personalizzata oppure in collegamento Web personalizzato di tipo URL, questa funzionalità non è completamente supportata e l'URL potrebbe non funzionare dopo un aggiornamento.

- h (Solo per i collegamenti Web di tipo URL) Per il metodo di richiesta, selezionare il metodo con il quale si desidera inviare la richiesta di collegamento Web:
  - **GET.** Una richiesta GET invia i parametri della stringa di query (coppie nome-valore) nell'URL della richiesta. Questo è il valore predefinito per i collegamenti Web esistenti.
  - **POST.** Una richiesta POST invia i parametri della stringa di query (coppie nome-valore) nel corpo del messaggio HTTP. Questo è il valore predefinito per i nuovi collegamenti Web.

- 10 Per i campi utente e sistema, selezionare un'opzione dall'elenco Campi utente e sistema per aggiungere campi di parametri al campo URL, Testo di visualizzazione o Parametri nella posizione corrente del cursore.

Ad esempio, se si sceglie ID utente dall'elenco, nel campo URL, Testo di visualizzazione o Parametri viene inserito %%%User Id%%% a seconda della posizione del cursore. In fase di esecuzione, il parametro %%%User id%%% viene sostituito dall'ID dell'utente che ha eseguito il login. Di seguito viene illustrato un altro esempio. Se si sceglie Nome host dall'elenco, %%%Hostname%%% viene inserito nella posizione del cursore. In fase di esecuzione, questo parametro verrà sostituito dal nome host del server in cui Oracle CRM On Demand è in esecuzione. Ciò risulta utile nelle configurazioni contenenti un URL di Oracle CRM On Demand poiché non è più necessario modificare manualmente il nome host di Oracle CRM On Demand quando si esegue la migrazione da un ambiente all'altro.

- 11** Per i campi *tipo di record*, posizionare il cursore nel campo URL, Testo di visualizzazione o Parametri nel punto in cui si desidera aggiungere un parametro, quindi selezionare il campo che si desidera includere dall'elenco.

Ad esempio, se si seleziona l'ID riga del campo, nel campo URL, Testo di visualizzazione o Parametri viene inserito %%%Row Id%%% a seconda della posizione del cursore. In fase di esecuzione, il parametro viene sostituito dall'ID riga del record corrente.

**NOTA:** un segnaposto per il nome di un tipo di record è indicato dalle parole, *tipo di record*, in corsivo. Ad esempio, *tipo di record* si riferisce al tipo di record in cui si aggiunge il campo personalizzato Collegamento Web. Ad esempio, se si modifica un collegamento Web per un record contatto, questo campo viene visualizzato come l'elenco dei campi dei contatti.

- 12** Fare clic su Salva.

- 13** Aggiungere il campo di collegamento Web al layout di pagina del *tipo di record*, come descritto in [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#).

## Informazioni sull'incorporamento dei report e dei dashboard in Oracle CRM On Demand

È possibile incorporare i report del catalogo Analytics in una delle ubicazioni seguenti:

- Applet Web personalizzate di tipo Report per la pagina Dettagli e le home page del tipo di record. Vedere [Creazione di applet Web per i tipi di record \(a pagina 1343\)](#) e [Creazione di applet Web di tipo Report \(a pagina 1351\)](#).
- Applet Web globali di tipo Report per la home page personale e la barra delle azioni. Vedere [Creazione di applet Web globali \(a pagina 1401\)](#) e [Creazione di applet Web di tipo Report \(a pagina 1351\)](#).
- Schede Web personalizzate di tipo Report. Vedere [Visualizzazione delle pagine Web esterne, dei report e dei dashboard nelle schede \(a pagina 1392\)](#)
- Collegamenti Web personalizzati di tipo Report. Vedere [Impostazione di collegamenti Web \(a pagina 1302\)](#).
- Home page personale e home page del tipo di record utilizzando le funzioni Report personalizzato home page. Vedere [Abilitazione dei report personalizzati nella home page personale \(vedere Abilitazione di report personalizzati nella home page personale a pagina 1410\)](#) e [Creazione di report personalizzati home page \(vedere Creazione di report personalizzati per home page a pagina 1368\)](#).

È possibile incorporare i dashboard del catalogo Analytics in una delle ubicazioni seguenti:

- Applet Web personalizzate di tipo Dashboard per la pagina Dettagli e le home page del tipo di record. Vedere [Creazione di applet Web per i tipi di record \(a pagina 1343\)](#) e [Creazione di applet Web di tipo Dashboard \(a pagina 1353\)](#).
- Applet Web globali di tipo Dashboard per la home page personale e la barra delle azioni. Vedere [Creazione di applet Web globali \(a pagina 1401\)](#) e [Creazione di applet Web di tipo Dashboard \(a pagina 1353\)](#).
- Schede Web personalizzate di tipo Dashboard. Vedere [Visualizzazione delle pagine Web esterne, dei report e dei dashboard nelle schede \(a pagina 1392\)](#)
- Collegamenti Web personalizzati di tipo Dashboard. Vedere [Impostazione di collegamenti Web \(a pagina 1302\)](#).

Per incorporare un report o un dashboard del catalogo Analytics, è necessario memorizzarlo in Cartelle condivise e disporre dell'accesso alla cartella in cui si trova il report o il dashboard.



**NOTA:** sebbene sia possibile utilizzare un URL per incorporare un report o un dashboard in un'applet o in una scheda Web personalizzata oppure in collegamento Web personalizzato di tipo URL, questa funzionalità non è completamente supportata e l'URL potrebbe non funzionare dopo un aggiornamento.

### Impostazione Abilitazione codice personalizzato

Se il campo Abilitazione codice personalizzato nel profilo di un utente è impostato su Disabilitato con indicatore, i report e i dashboard incorporati nelle applet Web personalizzate non vengono eseguiti per tale utente.

### Informazioni sulla specifica dei filtri per i report e i dashboard incorporati

È possibile incorporare i report e i dashboard nelle applet e nelle schede Web personalizzate. È inoltre possibile configurare campi di collegamento Web per aprire i report e i dashboard.

Quando si crea un'applet, una scheda o un collegamento Web personalizzato di tipo Report o Dashboard, è possibile specificare i filtri che verranno applicati in fase di esecuzione. Per un dashboard, i filtri specificati si applicano a tutti i report nel dashboard.

Per ognuna delle colonne specificate nei filtri deve esistere un filtro configurato nel report che si desidera incorporare e, se si incorpora un dashboard, deve esistere un filtro configurato per la colonna in ognuno dei report presenti nel dashboard. Il filtro nel report può essere impostato su "richiesto" oppure configurato con un operatore e un valore. Se un filtro non è configurato per una colonna nel report, qualsiasi filtro specificato per tale colonna nell'applet, nella scheda o nel collegamento Web non verrà applicato durante l'esecuzione del report. Per informazioni sull'aggiunta di filtri alle colonne in un report, vedere [Aggiunta di filtri alle colonne in Analytics \(a pagina 1024\)](#).

**NOTA:** quando si crea un'applet Web o una scheda Web personalizzata o un collegamento Web personalizzato di tipo Report, è possibile specificare facoltativamente che tutti i prompt definiti per il report incorporato debbano essere visualizzati in runtime selezionando la casella di controllo Visualizza prompt dei report. La visualizzazione dei prompt in runtime consente agli utenti di filtrare il report. L'impostazione della casella di controllo Visualizza prompt dei report ha tuttavia la precedenza su tutti i filtri definiti nel campo Parametri per il report o il dashboard incorporato. Se pertanto si seleziona la casella di controllo Visualizza prompt dei report per un'applet Web o una scheda Web personalizzata o per un collegamento Web personalizzato, tutti i filtri definiti nel campo Parametri, descritti in questo argomento, verranno ignorati, anche se non sono stati definiti prompt per il report incorporato.

### Sintassi per la specifica di filtri

È possibile specificare i parametri per i filtri in uno dei due modi seguenti:

- utilizzando i parametri  $P_n$ , ovvero la sintassi  $P_n$ ;
- utilizzando gruppi di parametri  $opn$ ,  $coln$  e  $valn$ , ovvero la sintassi  $opn$ .

Non è possibile utilizzare insieme i due tipi di sintassi.

Quando si utilizza la sintassi  $P_n$  è possibile specificare sei filtri al massimo. Il numero di filtri che si desidera impostare deve essere specificato nel parametro  $P_0$ . I valori validi per il parametro  $P_0$  sono i numeri interi compresi tra 1 e 6. È possibile utilizzare il parametro  $P_0$  una sola volta nella stringa di parametri. Ogni filtro utilizza tre parametri per contenere l'operatore, la colonna e il valore. Per specificare il primo filtro si utilizzano i parametri  $P_1$ - $P_3$ .  $P_1$  deve specificare l'operatore,  $P_2$  la colonna e  $P_3$  il valore. Per specificare i filtri successivi si utilizzano insiemi di tre parametri, ovvero  $P_4$ - $P_6$ ,  $P_7$ - $P_9$ ,  $P_{10}$ - $P_{12}$ ,  $P_{13}$ - $P_{15}$  e  $P_{16}$ - $P_{18}$ . È necessario utilizzare una e commerciale (&) per separare i parametri. Ogni parametro può essere utilizzato una sola volta nella stringa di parametri.

Per un solo filtro la sintassi è quella riportata di seguito, anche se è possibile posizionare i parametri secondo un ordine qualsiasi nella stringa dei parametri:

$P_0=1\&P_1=operatore\&P_2=tab.le.col\umn\&P_3=valore$

Per specificare ulteriori filtri, aggiungere i parametri  $P_4$ - $P_6$ ,  $P_7$ - $P_9$  e così via e aumentare il valore del parametro  $P_0$  in modo che corrisponda al numero di filtri aggiunti. La sintassi per due filtri è la seguente:

`P0=2&P1=operatore&P2=tabella.colonna&P3=valore&P4=operatore&P5=tabella.colonna&P6=valore`

Quando si utilizza la sintassi `opn` il numero di filtri che è possibile specificare è illimitato. Ogni filtro utilizza un gruppo di tre parametri: il parametro `opn` specifica l'operatore, il parametro `coln` specifica la colonna e il parametro `valn` specifica il valore. È necessario utilizzare una e commerciale (&) per separare i parametri. Assegnare a ognuno dei parametri in un gruppo di filtri lo stesso numero, che deve essere un numero intero maggiore di 0 (zero), e assegnare numeri sequenziali ai gruppi di parametri. Per un solo filtro la sintassi è quella riportata di seguito, anche se è possibile posizionare i parametri secondo un ordine qualsiasi nella stringa dei parametri:

`op1=operatore&col1=tabella.colonna&val1=valore`

Analogamente, la sintassi per due filtri è la seguente:

`op1=operatore&col1=tabella.colonna&val1=valore&op2=operatore&col2=tabella.colonna&val2=valore`

**NOTA:** nel parametro colonna, se un nome tabella o un nome colonna contiene uno spazio, è necessario racchiudere il nome tra virgolette. Se un nome tabella o un nome colonna non contiene spazi, non è necessario racchiuderlo tra virgolette, ma è possibile farlo se lo si desidera. Ciò vale per entrambi i tipi di sintassi.

### Parametro Pagina

Quando si incorpora un dashboard, è inoltre possibile utilizzare facoltativamente il parametro Pagina per specificare la pagina del dashboard che dovrà essere aperta alla visualizzazione del dashboard. La sintassi del parametro Pagina è la seguente:

`Pagina=nome pagina`

dove *nome pagina* rappresenta il nome della pagina visualizzato nel dashboard. Non racchiudere il nome della pagina tra virgolette, anche se contiene uno o più spazi. Il parametro Pagina può essere specificato da solo oppure con altri parametri. Può essere inoltre posizionato in un punto qualsiasi della stringa di parametri, ma è necessario utilizzare una e commerciale (&) per separarlo dal parametro che lo precede o lo segue.

Il parametro Pagina non viene convalidato quando si salvano i parametri. Se non si include il parametro Pagina oppure lo si include senza specificarne il valore, alla visualizzazione del dashboard verrà aperta la prima pagina del dashboard. Se si specifica un valore qualsiasi diverso dal nome valido di una pagina nel dashboard selezionato, verrà visualizzato un errore in runtime.

### Informazioni sui caratteri speciali nei parametri

Se un nome tabella, un nome colonna, un valore o il nome di una pagina del dashboard specificato in un parametro include uno dei caratteri seguenti, il carattere dovrà essere codificato come descritto di seguito.

- % (simbolo di percentuale). Codifica da utilizzare: %25.
- & (e commerciale). Codifica da utilizzare: %26.
- [ [(parentesi quadra sinistra). Codifica da utilizzare: %5B.
- ] [(parentesi quadra destra). Codifica da utilizzare: %5D.
- + (segno più). Codifica da utilizzare: %2B.

Se questi caratteri non vengono codificati, potrebbe essere restituito un errore durante il tentativo di salvataggio dei parametri oppure i risultati potrebbero non rivelarsi corretti in runtime.

### Convalida dei parametri

Ad eccezione del parametro Pagina, i parametri specificati vengono convalidati quando si tenta di salvare le modifiche. Tutti gli eventuali errori rilevati devono essere corretti per poter salvare le modifiche.

**NOTA:** nelle release precedenti alla Release 40, i parametri di filtro non venivano convalidati prima del salvataggio. Un parametro di filtro specificato per un report o un dashboard incorporato in una release anteriore alla Release 40 potrebbe pertanto contenere un errore. Se vengono rilevati errori nella sintassi di un filtro alla visualizzazione di un report o di un dashboard incorporato, verrà visualizzato un messaggio di errore. Inoltre, se si modifica un campo di un'applet Web, di una scheda Web o di un collegamento Web esistente di tipo Report o



Dashboard e si apportano modifiche a un campo qualsiasi, quando si tenterà di salvare le modifiche, tutti i campi, compreso il campo Parametri, verranno convalidati. Tutti gli eventuali errori rilevati devono essere corretti.

Nelle sezioni seguenti vengono descritti i parametri che costituiscono un filtro.

## Operatore

Nella tabella seguente sono elencati gli operatori che è possibile utilizzare in un filtro.

| Operatore | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| eq        | Uguale a o in                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| neq       | Diverso da o non in                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| lt        | Minore di                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| gt        | Maggiore di                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ge        | Maggiore o uguale a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| le        | Minore o uguale a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| bwith     | Inizia con                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ewith     | Termina con                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| cany      | <p>Contiene qualsiasi. Il parametro valore può contenere più valori separati da un segno più (+). Se si utilizza la sintassi <i>Pn</i>, è necessario specificare il numero di valori all'inizio dell'elenco di valori. Se si utilizza la sintassi <i>opn</i>, non specificare il numero di valori altrimenti Oracle CRM On Demand supporrà che il numero specificato è un altro valore.</p> <p>Ad esempio, per trovare le regioni account East, West e Central, ovvero tre regioni:</p> <p><code>P0=1&amp;P1=cany&amp;P2="Account"."Account Region"&amp;P3=3+East+West+Central</code></p> <p>oppure:</p> <p><code>op1=cany&amp;col1="Account"."Account Region"&amp;val1=East+West+Central</code></p> |
| call      | <p>Contiene tutti. Il parametro valore può contenere più valori separati da un segno più (+). Se si utilizza la sintassi <i>Pn</i>, è necessario specificare il numero di valori all'inizio dell'elenco di valori. Se si utilizza la sintassi <i>opn</i>, non specificare il numero di valori altrimenti Oracle CRM On Demand supporrà che il numero specificato è un altro valore.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Operatore | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| like      | <p>Simile a. Il parametro valore deve contenere un valore. La stringa di valori deve terminare con il carattere jolly % (simbolo di percentuale), altrimenti l'operatore like restituirà solo le corrispondenze esatte per la stringa. La codifica del simbolo di percentuale deve essere %25.</p> <p>Ad esempio, per trovare nomi di account simili a Acme, specificare:</p> <p>P0=1&amp;P1=like&amp;P2="Account"."Account Name"&amp;P3=Acme%25</p> <p>oppure:</p> <p>op1=like&amp;col1="Account"."Account Name"&amp;val1=Acme%25</p>                                                                                                              |
| top       | <p>Primi <i>n</i> elementi. Ad esempio, per trovare i primi 6 fatturati delle vendite, specificare:</p> <p>P0=1&amp;P1=top&amp;P2="Account"."Account Revenue"&amp;P3=6</p> <p>oppure:</p> <p>op1=top&amp;col1="Account"."Account Revenue"&amp;val1=6</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| bottom    | <p>Ultimi <i>n</i> elementi. Ad esempio, per trovare gli ultimi 4 fatturati delle vendite, specificare:</p> <p>P0=1&amp;P1=bottom&amp;P2="Account"."Account Revenue"&amp;P3=4</p> <p>oppure:</p> <p>op1=bottom&amp;col1="Account"."Account Revenue"&amp;val1=4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| bet       | <p>Tra. Il parametro valore deve avere due valori separati da un segno più (+). Se si utilizza la sintassi <i>Pn</i>, è necessario specificare il numero di valori (2) all'inizio dell'elenco di valori. Se si utilizza la sintassi <i>opn</i>, non specificare il numero di valori altrimenti Oracle CRM On Demand supporrà che il numero specificato è un altro valore.</p> <p>Ad esempio, per filtrare il fatturato di un account compreso tra 100.000 e 500.000:</p> <p>P0=1&amp;P1=bet&amp;P2="Account"."Account Revenue"&amp;P3=2+100000+500000</p> <p>oppure:</p> <p>op1=bet&amp;col1="Account"."Account Revenue"&amp;val1=100000+500000</p> |

| Operatore | Descrizione                                                                     |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|
| null      | È nullo. Il parametro valore deve essere 0 (zero) o non può essere omissso.     |
| nnull     | Non è nullo. Il parametro valore deve essere 0 (zero) o non può essere omissso. |

## Colonna

Quando si specifica la colonna, tenere presente quanto riportato di seguito.

- È necessario specificare sia il nome della tabella che il nome della colonna, separandoli con un punto (.).
- Se un nome tabella o un nome colonna contiene uno spazio, è necessario racchiudere il nome tra virgolette. Se un nome tabella o un nome colonna non contiene spazi, non è necessario racchiuderlo tra virgolette, ma è possibile farlo se lo si desidera. Ciò vale per entrambi i tipi di sintassi. Ad esempio, tutti i formati seguenti sono validi:

"Account"."Account Name"

"Service Request".Area

Account."Account Name"

- È necessario utilizzare i nomi di colonna originali e non i nomi visualizzati.

## Valore

Quando si specifica il valore per un filtro, tenere presente quanto riportato di seguito.

- È possibile specificare un valore in modo diretto oppure specificare un campo come parametro.
- Se si utilizza la sintassi *opn* e si specifica in modo diretto un valore che contiene uno spazio, il valore deve essere racchiuso tra virgolette. Se si specificano più valori e uno dei valori specificati contiene uno spazio, ognuno dei valori specificati dovrà essere racchiuso tra virgolette. Ad esempio:

val1="New York"+"Alabama"+"California"

Se invece si utilizza la sintassi *Pn* non è necessario racchiudere tra virgolette un valore che contiene uno spazio.

- Per includere un campo utente o di sistema in un parametro di filtro, posizionare il cursore nel campo Parametri nel punto in cui si desidera aggiungere il parametro, quindi selezionare il campo da includere dall'elenco Campi utente e sistema.  
Per informazioni sui campi utente e di sistema che è possibile utilizzare nei parametri, vedere [Campi utente e sistema \(a pagina 1312\)](#).
- (Solo per le applet Web per le pagine Dettagli del tipo di record e i collegamenti Web) Per includere un campo dal tipo di record in un parametro di filtro, posizionare il cursore nel campo Parametri nel punto in cui si desidera aggiungere il campo, quindi selezionare il campo dall'elenco Campi *tipo di record*, in cui *tipo di record* è il nome del tipo di record per il quale si sta creando l'applet.  
Ad esempio, se si seleziona il campo ID riga dall'elenco Campi *tipo di record*, viene inserito il parametro %%Row\_Id%%. In fase di esecuzione, %%%Row\_Id%% viene sostituito dall'ID riga del record corrente.

**NOTA:** l'URL di un report o un dashboard viene generato in fase di esecuzione. La lunghezza dell'URL del report o del dashboard varia in base ai valori trasmessi all'URL per i filtri in runtime. Ogni browser prevede una lunghezza massima per gli URL. Se l'URL di un report o un dashboard supera questa lunghezza, gli utenti possono notare un funzionamento anomalo del browser quando tentano di visualizzare il report o il dashboard.

**NOTA:** è possibile specificare i parametri per un report, un dashboard o una pagina di dashboard in un'azione Invia e-mail di un evento programmato per Analytics secondo le stesse modalità utilizzate per specificare i

parametri per un report o un dashboard incorporato in un'applet, una scheda o un collegamento Web. Non è tuttavia possibile selezionare i campi da specificare come valori di parametri in un'azione Invia e-mail. Per informazioni sull'impostazione di eventi programmati per Analytics, vedere [Creazione di eventi programmati per Analytics](#) (a pagina 1606).

## Campi utente e sistema

La tabella riportata di seguito descrive i vari campi utente e di sistema che è possibile usare come parametri nei collegamenti Web personalizzati, nei campi concatenati, nelle applet Web personalizzate e nelle schede Web personalizzate.

| Campo                                  | Descrizione                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Flag Animazione                        | Determina se la visualizzazione di note nelle pagine relative al centro messaggi e ai dettagli dei record è animata.                                                      |
| Business Unit                          | La business unit dell'azienda.                                                                                                                                            |
| Giorno di inizio settimana calendario  | Il giorno di inizio della settimana del calendario per l'utente collegato.                                                                                                |
| Codice lingua azienda                  | Il codice di tre lettere della lingua dell'azienda dell'utente. I codici delle varie lingue sono elencati in un'appendice in Oracle Migration Tool On Demand Guide.       |
| Ubicazione azienda                     | L'ubicazione dell'azienda.                                                                                                                                                |
| Nome azienda                           | Il nome dell'azienda.                                                                                                                                                     |
| Visualizzazione calendario predefinita | La visualizzazione del calendario per l'utente collegato, che viene visualizzata ogni volta che si fa clic sulla scheda Calendario.                                       |
| Oggetto di ricerca predefinito         | Il tipo di record visualizzato nell'elenco di selezione di ricerca della barra Azione quando l'utente accede a Oracle CRM On Demand.                                      |
| Nome host                              | Il nome host del server in cui viene eseguito Oracle CRM On Demand.                                                                                                       |
| Modalità HUD                           | Determina se l'utente può visualizzare i collegamenti alle sezioni di informazioni correlate di una pagina dei dettagli nella parte inferiore della finestra del browser. |
| Numero di domande di sicurezza         | Il numero di domande di sicurezza richieste per l'organizzazione dell'utente collegato.                                                                                   |
| Modalità anteprima                     | La modalità di anteprima dei record dell'utente collegato.                                                                                                                |
| ID divisione principale                | L'ID divisione primaria associato all'utente collegato.                                                                                                                   |
| Nome divisione principale              | Il nome della divisione primaria associato all'utente collegato.                                                                                                          |

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome gruppo principale               | Il nome del gruppo al quale è stato aggiunto l'utente collegato.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ID organizzazione principale         | L>ID organizzazione primaria dell'utente collegato.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ID posizione principale              | L>ID posizione primaria dell'utente collegato.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Formato informazioni correlate       | Il formato delle sezioni di informazioni correlate nelle pagine Dettagli dei record, ad esempio elenchi o schede.                                                                                                                                                                                                                      |
| ID metodo di vendita                 | L>ID metodo di vendita dell'utente collegato.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Token SSO                            | Le informazioni di autenticazione necessarie per accedere al portale SSO (Single Sign-On) dell'azienda.                                                                                                                                                                                                                                |
| ID tema                              | Il tema utilizzato quando l'utente accede a Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Alias utente                         | L'alias dell'utente collegato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tipo di autenticazione utente        | Il tipo di autenticazione quando l'utente si collega a Oracle CRM On Demand, ad esempio Solo ID utente/password, Solo Single Sign-on.                                                                                                                                                                                                  |
| Paese utente                         | Il nome del paese dell'utente collegato.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Codice valuta utente                 | Il codice di tre lettere per la valuta dell'utente.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Nome utente                          | Il nome dell'utente collegato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Nome completo utente                 | Il nome completo dell'utente collegato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| E-mail utente                        | L'indirizzo e-mail dell'utente collegato.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ID utente                            | L>ID di accesso dell'utente collegato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Codice lingua utente                 | Il codice di tre lettere della lingua dell'utente. I codici delle varie lingue sono elencati in un'appendice in Oracle Migration Tool On Demand Guide.                                                                                                                                                                                 |
| Ultimo login utente                  | L'ora dell'ultimo login dell'utente collegato.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Cognome utente                       | Il cognome dell'utente collegato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Codice impostazioni nazionali utente | Il codice di tre lettere delle impostazioni nazionali dell'utente. Le impostazioni nazionali supportate nel campo Impostazioni nazionali sono visibili nella pagina Dettaglio utente. Per ulteriori informazioni, vedere la tabella Codici delle impostazioni nazionali utente supportati in Oracle CRM On Demand in questo argomento. |

| Campo                    | Descrizione                                                                                                                                           |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Flag Password utente     | Determina se la password dell'utente collegato è temporanea.                                                                                          |
| ID riga utente           | L'ID riga dell'utente collegato.                                                                                                                      |
| ID fuso orario utente    | L'ID fuso orario dell'utente collegato.                                                                                                               |
| Flag Pagina di benvenuto | Indica se la pagina di benvenuto di Oracle CRM On Demand viene visualizzata ogni volta che l'utente accede a Oracle CRM On Demand.                    |
| Codice azione XSS        | Il funzionamento della protezione XSS (Cross-Site Scripting) disponibile per l'azienda dell'utente collegato, ad esempio Blocco, Correggi e così via. |

### Codici delle impostazioni nazionali utente supportati in Oracle CRM On Demand

La tabella seguente elenca le impostazioni nazionali e i codici delle impostazioni nazionali utente.

| Impostazioni nazionali              | Codice impostazioni nazionali utente |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Cinese - Hong Kong SAR              | ZHH                                  |
| Cinese - Repubblica Popolare Cinese | CHS                                  |
| Cinese - Singapore                  | ZHI                                  |
| Cinese - Taiwan                     | CHT                                  |
| Ceco - Repubblica Ceca              | CSY                                  |
| Danese - Danimarca                  | DAN                                  |
| Olandese - Belgio                   | NLB                                  |
| Olandese - Paesi Bassi              | NLD                                  |
| Inglese - Australia                 | ENA                                  |
| Inglese - Canada                    | ENC                                  |
| Inglese - India                     | ENN                                  |
| Inglese - Irlanda                   | ENI                                  |
| Inglese - Nuova Zelanda             | ENZ                                  |

| Impostazioni nazionali  | Codice impostazioni nazionali utente |
|-------------------------|--------------------------------------|
| Inglese - Filippine     | ENP                                  |
| Inglese - Sudafrica     | ENS                                  |
| Inglese - Regno Unito   | ENG                                  |
| Inglese - Stati Uniti   | ENU                                  |
| Finlandese - Finlandia  | FIN                                  |
| Francese - Belgio       | FRB                                  |
| Francese - Canada       | FRC                                  |
| Francese - Francia      | FRA                                  |
| Francese - Lussemburgo  | FRL                                  |
| Francese - Svizzera     | FRS                                  |
| Tedesco - Austria       | DEA                                  |
| Tedesco - Germania      | DEU                                  |
| Tedesco - Lussemburgo   | DEL                                  |
| Tedesco - Svizzera      | DES                                  |
| Greco - Grecia          | ELL                                  |
| Ungherese - Ungheria    | HUN                                  |
| Indonesiano - Indonesia | IND                                  |
| Italiano - Italia       | ITA                                  |
| Giapponese - Giappone   | JPN                                  |
| Coreano - Corea         | KOR                                  |
| Malese - Malesia        | MSL                                  |
| Norvegese - Bokmål      | NOR                                  |
| Polacco - Polonia       | PLK                                  |

| Impostazioni nazionali  | Codice impostazioni nazionali utente |
|-------------------------|--------------------------------------|
| Portoghese - Brasile    | PTB                                  |
| Portoghese - Portogallo | PTG                                  |
| Rumeno – Romania        | ROU                                  |
| Russo - Russia          | RUS                                  |
| Slovacco - Slovacchia   | SVK                                  |
| Spagnolo - Cile         | ESL                                  |
| Spagnolo - Messico      | ESM                                  |
| Spagnolo - Spagna       | ESN                                  |
| Svedese - Svezia        | SVE                                  |
| Thailandese - Tailandia | THA                                  |
| Turco - Turchia         | TRK                                  |

## Informazioni sull'utilizzo di collegamenti Web per creare nuovi scenari di integrazione

L'aggiunta di campi personalizzati per i collegamenti Web a Oracle CRM On Demand fornisce molti scenari di integrazione nuovi. È possibile creare un'integrazione basata sull'interfaccia utente su sistemi in loco ed esterni che consentono agli utenti di passare direttamente al contenuto dall'interno di Oracle CRM On Demand.

Ecco alcuni esempi di nome:

- Creare un collegamento a un sito Web finanziario basato sul simbolo ticker del cliente che richiama un diagramma dei titoli per il cliente.
- Creare un collegamento a un sistema interno che utilizza i servizi Web e crea una visualizzazione composta di dati da più soluzioni in loco o su host relative al cliente in questione.

**NOTA:** sebbene sia possibile utilizzare un URL per incorporare un report o un dashboard in un'applet o in una scheda Web personalizzata oppure in collegamento Web personalizzato di tipo URL, questa funzionalità non è completamente supportata e l'URL potrebbe non funzionare dopo un aggiornamento. Per informazioni su dove è possibile incorporare i report e i dashboard in Oracle CRM On Demand, vedere [Informazioni sull'incorporamento dei report e dei dashboard in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1306\)](#).

Per istruzioni passo passo sulla modalità di creazione di collegamenti Web, vedere [Impostazione di collegamenti Web \(a pagina 1302\)](#).

## Impostazione dei campi concatenati

Un *campo concatenato* è un campo che può visualizzare i valori da più campi e anche testo aggiuntivo. I campi concatenati vengono impostati quando si desidera combinare valori da un numero di singoli campi e si desidera visualizzare queste informazioni nelle pagine Dettaglio del record, nelle pagine Modifica, nelle sezioni di



informazioni correlate e negli elenchi. Per ulteriori informazioni sui campi concatenati, vedere [Informazioni sui campi concatenati \(a pagina 58\)](#).

Per impostare i campi concatenati in Oracle CRM On Demand, attenersi alla procedura descritta di seguito. Per ulteriori informazioni sulle limitazioni all'utilizzo dei campi concatenati, vedere [Limitazioni all'utilizzo dei campi concatenati \(a pagina 1318\)](#).

### **Per impostare un campo concatenato**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 5 Se il campo concatenato non esiste, crearlo.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#).
- 6 Nella pagina Campi, fare clic sul collegamento Modifica campi per il campo concatenato.
- 7 Nella pagina Modifica campi, completare i seguenti campi, dove applicabile.

**a Nome di visualizzazione campo.** Questo campo è di sola lettura.

**b Campi utente e sistema.** Selezionare un'opzione nell'elenco Campi utente e Campi di sistema per aggiungere campi Parametro al campo Testo visualizzazione in corrispondenza della posizione corrente del cursore.

Ad esempio, se si sceglie ID utente dall'elenco, nel campo Testo visualizzazione viene inserito %%%ID utente%%% a seconda del posizionamento del cursore. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall'ID dell'utente che ha effettuato l'accesso al sistema.

Per ulteriori informazioni, vedere [Campi utente e sistema \(a pagina 1312\)](#).

**c Campi Tipo di record.** Posizionare il cursore nel campo Testo visualizzazione nel punto in cui si desidera aggiungere un campo, quindi selezionare il campo da includere dall'elenco.

Ad esempio, se si seleziona il campo ID riga, %%%ID riga%%% viene inserito nel campo Testo visualizzazione, in base alla posizione del cursore. In fase di esecuzione, il parametro viene sostituito dall'ID riga del record corrente.

**NOTA:** *Tipo di record* fa riferimento al tipo di record per il quale si sta impostando il collegamento Web. Ad esempio, se si modifica un campo concatenato per un record contatto, questo campo viene visualizzato come l'elenco dei campi dei contatti.

**d Contrassegna per traduzione.** Selezionare questa casella di controllo se si desidera che questo campo concatenato venga visualizzato in altre lingue attivate.

**e Testo visualizzazione.** Visualizza i campi e il testo aggiuntivo che compongono il campo concatenato. Nel campo Testo visualizzazione è possibile specificare i campi per il tipo di record, i campi utente e di sistema e il testo aggiuntivo.

Ad esempio, se si desidera impostare un campo concatenato basato sui campi Qualifica ed Età, è possibile selezionare Qualifica nei campi *Tipo di record*, immettere il testo ", di anni", quindi selezionare Età nei campi *Tipo di record*. Nel campo Testo visualizzazione verrà visualizzato il seguente testo:

%%%Qualifica%%%, di anni %%%Età%%%

Ad esempio, è possibile che nel campo concatenato venga visualizzato il seguente testo:

Manager, di anni 41

È possibile utilizzare il tasto Invio nel campo Testo visualizzazione per specificare che il testo e i campi vengano visualizzati in righe distinte all'interno del campo concatenato.

**NOTA:** se il testo di visualizzazione è troppo lungo per il layout, verrà troncato. Nel campo Testo visualizzazione è possibile inserire fino a 250 caratteri.

8 Fare clic su Salva.

9 Aggiungere il campo concatenato alla pagina Dettaglio.

Per ulteriori informazioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sui campi concatenati \(a pagina 58\)](#)
- [Limitazioni all'utilizzo dei campi concatenati \(a pagina 1318\)](#)
- [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#)

### Limitazioni all'utilizzo dei campi concatenati

Sono valide le seguenti limitazioni all'utilizzo dei campi concatenati:

■ I campi concatenati supportano solo i seguenti tipi di campo:

- Indirizzo
- Casella di controllo
- Valuta
- Data/Data e ora
- Numero intero
- Numero
- Percentuale
- Telefono
- Elenco di selezione
- Valutazione a stelle
- Semaforo
- Testo (lungo)
- Testo (corto)

**NOTA::** il campo Fase di vendita non è un campo di elenco di selezione vero e proprio. I campi concatenati non sono supportati in questo tipo di elenco di selezione.

- Il totale combinato di collegamenti Web e campi concatenati che è possibile creare varia in base al tipo di record. Per alcuni tipi di record, il totale combinato è pari a 100 collegamenti Web e campi concatenati. Per ulteriori informazioni sui campi in Oracle CRM On Demand, vedere [Informazioni sui campi personalizzati \(a pagina 1275\)](#).
- I campi concatenati non possono essere aggiornati mediante le azioni del workflow Aggiorna valori e non si possono includere negli eventi di integrazione. È invece necessario utilizzare singoli campi che costituiscono i campi concatenati.
- Non è possibile importare o esportare i campi concatenati in Oracle CRM On Demand. È tuttavia possibile importare ed esportare singoli campi che costituiscono i campi concatenati.
- Quando si imposta un campo concatenato con un campo di indirizzo, sono valide le considerazioni riportate di seguito.
  - È possibile aggiungere in un campo concatenato campi singoli da uno o più indirizzi.
  - Nel campo concatenato vengono visualizzati solo i campi di indirizzo aggiunti a tale campo. Tuttavia, quando un utente aggiorna il campo concatenato, può modificare tutti i campi nei modelli di indirizzo pertinenti, non soltanto i campi di indirizzo visualizzati nel campo concatenato, a meno che il campo non provenga da un indirizzo condiviso. Se un campo di indirizzo in un campo concatenato proviene da un indirizzo condiviso in un record Account, Contatto, Rivenditore o Partner, l'utente non può modificare i campi contenuti nell'indirizzo. In alternativa l'utente può selezionare un indirizzo diverso.

- Quando si imposta un campo concatenato con un elenco di selezione a catena, tutti gli elenchi di selezione associati all'elenco di selezione a catena devono essere aggiunti al campo concatenato. Gli elenchi di selezione non aggiunti rimangono di sola lettura e non possono essere modificati.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sui campi concatenati \(a pagina 58\)](#)
- [Impostazione dei campi concatenati \(a pagina 1316\)](#)
- [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#)

## Gestione delle etichette di campo

Per utilizzare terminologia conosciuta dai dipendenti, è possibile modificare i nomi dei campi. Ad esempio, è possibile modificare l'etichetta del campo Nome cliente in Nome azienda. È anche possibile sostituire l'etichetta di campo con un'icona.

**NOTA:** la visualizzazione dei nuovi nomi di visualizzazione dei campi in report e analisi può richiedere dai 30 ai 60 minuti.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione. I menu Tipo di visualizzazione e Icona non sono disponibili se la lingua di traduzione è diversa dalla lingua dell'utente. Per ulteriori informazioni sulla traduzione dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#).

### Per ridenominare un campo

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic sul collegamento Impostazione dei campi richiesto.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record*, fare clic su Gestisci etichette campi.
- 6 Per modificare il nome del campo, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Nella pagina Gestisci etichette campi, selezionare Solo testo dal menu Tipo di visualizzazione.
  - b Immettere il nuovo nome di campo nel campo Nome visualizzazione.
- 7 Per utilizzare un'icona anziché un'etichetta di campo, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Nella pagina Gestisci etichette campi, selezionare Solo icona dal menu Tipo di visualizzazione.
  - b (Facoltativo) Per selezionare un'icona diversa da quella predefinita, fare clic sull'icona di ricerca (una lente di ingrandimento) e selezionare un'icona.

**NOTA:** se si seleziona Nessuno dal menu Tipo di visualizzazione, nessun nome di campo o nessuna icona viene visualizzata nella pagina Dettagli del tipo di record.

- 8 (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato nelle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue, oppure quando si sceglierà un'altra lingua dall'elenco a discesa Traduzione della pagina, il nome aggiornato verrà visualizzato in blu e racchiuso tra parentesi finché non verrà immessa manualmente la versione tradotta. Ciò consente di tenere traccia dei termini che devono essere tradotti.

Se non si seleziona Contrassegna per traduzione, i nomi visualizzazione precedenti verranno conservati e non saranno interessati dalla modifica apportata qui.

Se si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione, anche il Messaggio di errore della convalida del campo (dalla pagina Modifica dei campi) viene contrassegnato per la traduzione, nel caso in cui il messaggio di errore sia presente. Il campo Messaggio di errore della convalida del campo è visibile solo per gli utenti il cui ruolo include il privilegio Gestione campi avanzata.

- 9 Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo nome, eseguire le operazioni descritte di seguito.
  - a Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua della quale si vuole immettere la traduzione.
  - b Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione e fare clic su Salva.
  - c Fare clic sul collegamento per tornare alla pagina Campi appena aggiornata e selezionare nuovamente, se necessario, la lingua.Il nome tradotto viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.

- 10 Fare clic su Salva.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sulla gestione dei campi \(a pagina 1268\)](#)
- [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#)

### Utilizzo di campi personalizzati indicizzati

Per ottimizzare le prestazioni di Oracle CRM On Demand è possibile usare campi personalizzati ottimizzati per tipi di record specifici. I campi ottimizzati, definiti *campi personalizzati indicizzati*, sono campi speciali in grado di migliorare il tempo di risposta nel corso di una ricerca oppure durante l'ordinamento di un elenco particolare. I campi personalizzati indicizzati sono preconfigurati nel database di Oracle CRM On Demand. È possibile modificare le etichette di tali campi, ma non gli indicatori di integrazione.

**NOTA:** è possibile scegliere di eseguire la migrazione dei dati da un campo personalizzato a un campo personalizzato indicizzato per aumentare le prestazioni relative agli elenchi degli utenti. Per eseguire la migrazione dei dati esistenti nei tipi di record disponibili, è possibile usare la funzionalità di esportazione e importazione di Oracle CRM On Demand oppure Web Services. Per ulteriori informazioni sull'esportazione e l'importazione dei dati, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione \(a pagina 1701\)](#). Per ulteriori informazioni su Web Services, vedere [Integrazione di Web Services \(a pagina 1945\)](#).

Per impostazione predefinita, i campi personalizzati indicizzati hanno il prefisso *Indicizzato*. I tipi di record riportati di seguito non supportano i campi personalizzati indicizzati.

- Valutazione
- Registro
- Utente

La tabella riportata di seguito elenca i tipi di record che supportano i campi personalizzati indicizzati.

- Account
- Team account
- Attività
- Indirizzo (per account, contatto, rivenditore e partner).

**NOTA:** vi sono delle limitazioni alla personalizzazione degli elenchi di selezione per i record di indirizzo. Vedere [Informazioni sulla personalizzazione degli elenchi di selezione nei record di indirizzo](#).

- Contatto appuntamento
- Appuntamento, task e chiamata
- Utente appuntamento
- Asset

**NOTA:** i tipi di record Portfolio e Bene condividono gli stessi campi dell'elenco di selezione indice. Quando si aggiunge, si modifica o si elimina un valore in un tipo di record, la stessa azione viene eseguita nell'altro tipo di record.

- Campagna
- Destinatario campagna
- Dettaglio prodotto visita
- Articoli in promozione lasciati
- Contatto
- Orari migliori contatto
- Team contatto
- Oggetti personalizzati 1-3
- Rivenditore
- Evento
- Fondo
- Richiesta di fondi
- Nucleo familiare
- Lead
- Note
- Opportunità
- Ruolo contatto opportunità
- Fatturato prodotto opportunità
- Programma partner
- Portafoglio

**NOTA:** i tipi di record Portfolio e Bene condividono gli stessi campi dell'elenco di selezione indice. Quando si aggiunge, si modifica o si elimina un valore in un tipo di record, la stessa azione viene eseguita nell'altro tipo di record.

- Categoria prodotto
- Richiesta di servizio
- Soluzione
- Contatto task
- Utente task
- Utente
- Veicolo
- Contatto veicolo
- Cronologia vendita veicoli
- Cronologia dei servizi dei veicoli

Ogni tipo di record contenuto nella tabella dispone dei campi personalizzati indicizzati riportati di seguito.

- Casella di controllo indicizzata
- Valuta indicizzata
- Data indicizzata
- Numero indicizzato
- Elenco di selezione indicizzato 1
- Elenco di selezione indicizzato 2
- Elenco di selezione indicizzato 3
- Elenco di selezione indicizzato 4

- Elenco di selezione indicizzato 5
- Elenco di selezione indicizzato 6
- Testo lungo indicizzato
- Testo breve indicizzato 1
- Testo breve indicizzato 2

Tutti gli altri tipi di record di Oracle CRM On Demand dispongono dei campi personalizzati indicizzati riportati di seguito.

- Numero indicizzato
- Data indicizzata
- Casella di controllo indicizzata
- Valuta indicizzata
- Elenco di selezione indicizzato 1
- Elenco di selezione indicizzato 2
- Elenco di selezione indicizzato 3
- Elenco di selezione indicizzato 4
- Elenco di selezione indicizzato 5

**Eccezioni:** per tutti gli Oggetti personalizzati, in alcuni campi vengono usate convenzioni di denominazione diverse da quelle elencate nelle tabelle precedenti:

- Elenco di selezione indice 6 = Tipo
- Testo breve indice 1 = Ricerca rapida 1
- Testo breve indice 2 = Ricerca rapida 2
- Testo esteso indice = Nome

### Informazioni sulla personalizzazione degli elenchi di selezione nei record di indirizzo

Sono condivise anche tutte le personalizzazioni degli elenchi di selezione per gli indirizzi condivisi tra account, contatti, rivenditori e partner (ad esempio, elenchi di selezione indicizzati, elenco di selezione personalizzato 1, elenco di selezione personalizzato 2 e così via). Tuttavia, è possibile utilizzare un'etichetta personalizzata per l'elenco di selezione. Ad esempio, anche se la definizione di elenco di selezione di Elenco di selezione indicizzato 1 è la stessa di Indirizzo account e Indirizzo contatto, il campo può essere rinominato *Il mio elenco di selezione A* in un record e *Il mio elenco di selezione 1* nell'altro record. Per gli elenchi di selezione indicizzati, gli amministratori dell'azienda possono scegliere l'elenco di selezione da personalizzare e utilizzare, ma non dispongono dello stesso controllo sugli elenchi di selezione personalizzati.

### Per utilizzare i campi personalizzati indicizzati

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 5 Nella pagina Campo *tipo di record*, fare clic su Gestisci etichette campi e rinominare i campi personalizzati indicizzati in base alle regole aziendali. Vedere [Gestione delle etichette di campo \(a pagina 1319\)](#).

### Ripristino delle impostazioni predefinite

è possibile ripristinare tutti i nomi dei campi rietichettati ai nomi originali. L'opzione predefinita non influisce sui campi personalizzati o sui valori degli elenchi di selezione aggiunti, che non vengono ripristinati ai valori predefiniti.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

### ***Per ripristinare le impostazioni predefinite***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic sul collegamento Impostazione dei campi richiesto.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record*, fare clic sul pulsante Gestisci etichette campi.
- 6 Fare clic sul pulsante Predefinito.

### **Modifica dei valori dell'elenco di selezione**

Alcuni campi dispongono di un elenco a discesa di valori predefiniti per gli utenti tra cui è necessario scegliere. Questo elenco di valori è definito *elenco di selezione*. Ad esempio, i valori nell'elenco di selezione del campo Area per richieste di servizio potrebbero essere Prodotto, Installazione, Manutenzione e Formazione.

È possibile aggiungere, modificare e riordinare i valori degli elenchi di selezione per i campi. Gli elenchi di selezione devono contenere almeno un valore, mentre il numero massimo di valori disponibili, attivi o disabilitati, è di 1000. Il numero di ordine di una nuova voce dell'elenco di selezione viene popolato automaticamente, ma è possibile modificarlo quando si modifica l'elenco di selezione.

Il sistema non consente di modificare i valori dell'elenco di selezione utilizzati per le metriche delle previsioni e dei report. Tuttavia non consente di modificare altri valori di elenco di selezione utilizzati come base per gli elenchi visualizzati in altre aree dell'applicazione. Per tali elenchi standard, l'applicazione comprende comunque i record che soddisfano i criteri, a prescindere dai valori degli elenchi di selezione rinominati. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni su campi, elenchi di selezione e metrica \(a pagina 1427\)](#).

Nel nuovo elenco di selezione creato viene reso disponibile in modo automatico il valore iniziale *<Nessun valore>*. Questo testo consente di comunicare agli utenti che l'elenco di selezione non contiene ancora valori qualora il campo fosse aggiunto a un layout di pagina prima dell'aggiunta dei valori effettivi all'elenco. L'opzione predefinita *<Nessun valore>* scompare dall'elenco di selezione non appena viene aggiunto un valore personalizzato.

**ATTENZIONE:** non usare il valore predefinito *<Nessun valore>* in un nuovo elenco di selezione o in un elenco di selezione a catena. L'uso del valore secondo queste modalità può generare errori in Oracle CRM On Demand. Se si desidera continuare a disporre dell'opzione *<Nessun valore>* in un elenco di selezione, è necessario aggiungerlo come valore personalizzato.

Si consiglia, come procedura ottimale, di non rinominare o riutilizzare i valori esistenti di un elenco di selezione. È infatti preferibile disabilitare il valore precedente, creare un nuovo valore ed eseguire un'importazione o un aggiornamento in blocco, oppure ricorrere a Web Services, per modificare tutti i valori dei record con i nuovi valori dell'elenco di selezione. Se si modifica un valore in un elenco di selezione, sarà necessario verificare che il valore venga aggiornato e modificato per ogni singolo record in quanto la modifica non viene implementata ed estesa in modo automatico da Oracle CRM On Demand.

Quando si modificano i valori di un elenco di selezione, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito per certi tipi di record e campi dell'elenco di selezione.

- In Oracle CRM On Demand (l'applicazione standard) la priorità dei task viene indicata negli elenchi dei task mediante frecce. Un freccia in su indica la priorità di tipo 1-Alto, l'assenza di freccia indica la priorità di tipo 2-Medio e una freccia in giù indica la priorità di tipo 3-Basso. Se si modificano i valori di visualizzazione predefiniti per il campo Priorità nel tipo di record Attività (ad esempio, dal valore predefinito di *1-Alto* a un valore di *Massimo*), Oracle CRM On Demand non visualizza frecce nel campo Priorità per gli elenchi di task a meno che non vengano utilizzati i seguenti modelli: *1-etichetta*, *2-etichetta* o *3-etichetta*, dove *etichetta* corrisponde al nome assegnato alla priorità del task. In questo caso, Oracle CRM On Demand visualizza una



freccia rivolta verso l'alto per 1-*etichetta*, nessuna freccia per 2-*etichetta*, una freccia rivolta verso il basso per 3-*etichetta* e nessuna freccia per tutti gli altri valori di visualizzazione. Ad esempio, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per un valore di *1-Il mio massimo*, ma non visualizza frecce per un valore di *Il mio massimo*. Oracle CRM On Demand non visualizza frecce per alcun valore personalizzato aggiunto all'elenco di selezione per il campo Priorità.

- Aggiungendo o eliminando i valori disponibili per impostazione predefinita nell'elenco di selezione per il campo Stato del tipo di record Attività si possono produrre risultati indesiderati per l'elaborazione di attività. Quando elabora le attività, Oracle CRM On Demand cerca specificamente i valori dei campi Completato, In fase di invio, Inviato e Pianificato. Se l'azienda disattiva questi valori di stato e li sostituisce con valori personalizzati, l'elaborazione di attività nell'applicazione Oracle CRM On Demand non funziona come riportato nella documentazione. Di conseguenza, si sconsiglia di modificare i valori dell'elenco di selezione del campo Stato per il tipo di record Attività.
- A causa della codifica specializzata, la personalizzazione degli elenchi di selezione Tipo di transazione campioni, Tipo di visita cliente e Tipo di visita contatto di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition non è supportata.
- Quando il campo Stato di una richiesta di servizio viene impostato su Chiuso o Annullato, Oracle CRM On Demand aggiorna in modo automatico il campo Ora di chiusura nella richiesta di servizio per indicare la data e l'ora di modifica dello stato. Si consiglia pertanto che l'azienda non disattivi uno di questi valori nell'elenco di selezione Stato per il tipo di record richiesta di servizio. L'azienda può tuttavia modificare il nome visualizzato del valore Chiuso, del valore Annullato o di entrambi questi valori. Se l'azienda modifica il nome visualizzato del valore Chiuso, Oracle CRM On Demand aggiornerà il campo Ora di chiusura in una richiesta di servizio quando lo stato nella richiesta di servizio verrà modificato e impostato sul valore originariamente denominato Chiuso. Analogamente, se l'azienda modifica il nome visualizzato del valore Annullato, Oracle CRM On Demand aggiornerà il campo Ora di chiusura in una richiesta di servizio quando lo stato nella richiesta di servizio verrà modificato e impostato sul valore originariamente denominato Annullato.

**NOTA:** l'impostazione della casella di controllo **Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato** nel profilo dell'azienda determina se un valore di elenco di selezione disabilitato può rimanere in un record quando il record viene aggiornato tramite l'interfaccia utente. Per ulteriori informazioni su come questa impostazione influisce sul comportamento dei valori disabilitati nei campi degli elenchi di selezione, vedere [Informazioni sull'impostazione Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato \(a pagina 1325\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione. Inoltre:

- Per aggiungere o modificare valori nell'elenco di selezione Stato per il tipo di record Attività, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione - Modifica elenco di selezione 'Stato' attività.
- Per aggiungere o modificare valori nell'elenco di selezione Stato per il tipo di record Richiesta di servizio, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione - Modifica elenco di selezione 'Stato' richiesta di servizio.

### **Per modificare gli elenchi di selezione**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic sul collegamento Impostazione dei campi richiesto.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record* fare clic sul collegamento Modifica elenco di selezione del campo di cui si desidera personalizzare i valori.
- 6 Nella finestra Modifica elenco di selezione attenersi alla procedura riportata di seguito per soddisfare i requisiti personali.
  - Per modificare un valore esistente, immettere il nuovo valore nel campo Valori elenco di selezione o disabilitare il vecchio valore e crearne uno nuovo.



**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato negli elenchi di selezione delle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue, questo nome aggiornato viene visualizzato in testo blu fra parentesi fino a quando non si immette manualmente la versione tradotta. In questo modo risulta più semplice tenere traccia dei termini che necessitano di una traduzione.

Se non si seleziona Contrassegna per traduzione, la modifica eseguita qui non avrà effetto sugli altri valori dell'elenco di selezione.

È inoltre possibile aggiungere una descrizione per ogni valore dell'elenco di selezione.

- Per aggiungere un nuovo valore, immettere le informazioni nella riga visualizzata nella parte inferiore dell'elenco.

Per aggiungere altri nuovi valori, fare clic su Salva e Nuovo.

I nuovi valori aggiunti all'elenco di selezione vengono automaticamente visualizzati in blu tra parentesi nelle altre lingue attivate (indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione). Anche il testo dell'eventuale descrizione aggiunta per un valore viene visualizzata in blu e tra parentesi.

- Per eliminare un valore, selezionare la casella di controllo Disabilitato. Per nascondere o visualizzare valori disabilitati, fare clic su Nascondi disabilitati e Mostra disabilitati rispettivamente.

**ATTENZIONE:** quando si disabilitano i valori, si nascondono anche le versioni tradotte in altre lingue.

- Per definire l'ordine di visualizzazione dei valori dell'elenco di selezione, modificare i numeri nella colonna Ordine.

**SUGGERIMENTO:** si consiglia di inserire numeri separati da intervalli, ad esempio 10, 20, 30 e così via. Ciò consente di aggiungere più facilmente nuovi valori in posizioni centrali all'interno dell'elenco di selezione, senza che sia necessario ripetere l'ordinamento dell'intero elenco.

- Per ordinare i valori dell'elenco di selezione in ordine alfabetico solo per la lingua corrente, fare clic sul pulsante Salva e ordina alfabeticamente.
- Per ordinare i valori dell'elenco di selezione in ordine alfabetico per tutte le lingue, fare clic sul pulsante Salva e ordina alfabeticamente per tutte le lingue.

7 Nella finestra Modifica elenco di selezione, fare clic su Salva e chiudi.

8 Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo valore di elenco di selezione o della descrizione, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- a Nella pagina Campi, selezionare la lingua nell'elenco a discesa Lingua traduzione.
- b Fare clic sul collegamento Modifica elenco di selezione appropriato.
- c Immettere l'equivalente tradotto e fare clic su Salva.

**NOTA:** per aiutare a identificare il valore nell'elenco di selezione durante la modifica, viene visualizzato l'ID interno e il valore predefinito specifico della lingua. Se viene modificato il valore errato nell'elenco di selezione, tale elenco non sarà più sincronizzato tra le lingue. Quando si usano i layout dinamici, non è possibile utilizzare valori di elenco di selezione identici agli ID di elenco di selezione interni: tale utilizzo può causare un funzionamento imprevedibile.

## Informazioni sull'impostazione Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato

L'impostazione della casella di controllo Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato nel profilo dell'azienda determina quanto segue:

- se un valore di elenco di selezione disabilitato può rimanere in un campo di un record quando un utente aggiorna il campo in linea o modifica il record tramite l'interfaccia utente;
- se la Procedura di importazione può aggiornare un campo elenco di selezione a scelta multipla con un elenco di valori che includa uno o più valori disabilitati già selezionati nel campo.

## Effetti dell'impostazione sugli aggiornamenti nell'interfaccia utente

Di seguito viene descritto il comportamento previsto quando la casella di controllo Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato nel profilo dell'azienda non è selezionata e un utente modifica un record che contiene un valore disabilitato in un campo elenco di selezione tramite l'interfaccia utente.

- Se l'utente modifica il campo elenco di selezione in linea, il valore disabilitato non sarà più disponibile per la selezione nel campo.
- Se l'utente apre il record in una pagina Modifica che visualizza il campo elenco di selezione, il valore disabilitato verrà rimosso dal campo e non sarà più disponibile per la selezione. Se il campo che conteneva il valore disabilitato è l'elemento padre in un elenco di selezione a catena, verrà deselezionato anche il campo elenco di selezione correlato.

In entrambi i casi, se l'utente annulla l'operazione senza salvare le modifiche, il valore disabilitato rimarrà nel campo e, se il campo è l'elemento padre in un elenco di selezione a catena, il valore esistente nel campo elenco di selezione correlato rimarrà invariato.

Di seguito viene descritto il comportamento previsto quando la casella di controllo Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato nel profilo dell'azienda è selezionata e un utente modifica un record che contiene un valore disabilitato in un campo elenco di selezione tramite l'interfaccia utente.

- Se l'utente modifica il campo elenco di selezione in linea, il valore disabilitato selezionato in precedenza sarà ancora disponibile per la selezione nel campo, così come tutti i valori attivi. Il valore disabilitato viene visualizzato per ultimo nell'elenco dei valori selezionabili per il campo. Se tuttavia l'utente rimuove il valore disabilitato dal campo elenco di selezione, dopo il salvataggio dell'aggiornamento il valore disabilitato non sarà più disponibile per la selezione nel campo.
- Se l'utente apre il record in una pagina Modifica che visualizza il campo elenco di selezione, il valore disabilitato non verrà rimosso dal campo elenco di selezione anche se l'utente modifica altri campi nel record e salva gli aggiornamenti. Se l'utente modifica il campo che contiene il valore disabilitato, il valore disabilitato sarà ancora disponibile per la selezione, così come tutti i valori attivi. Il valore disabilitato viene visualizzato per ultimo nell'elenco dei valori selezionabili per il campo. Se l'utente rimuove il valore disabilitato dal campo, dopo il salvataggio dell'aggiornamento il valore disabilitato non sarà più disponibile per la selezione nel campo.

Se il campo che contiene il valore disabilitato è l'elemento padre in un elenco di selezione a catena, nell'elenco di selezione correlato sarà disponibile solo il valore selezionato in precedenza. Se l'utente seleziona un nuovo valore nell'elenco di selezione padre, i valori associati al nuovo valore padre diventeranno disponibili nell'elenco di selezione correlato.

## Effetti dell'impostazione sugli aggiornamenti da altri canali

Per gli aggiornamenti ai record da altri canali, l'impostazione della casella di controllo Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato nel profilo dell'azienda viene presa in considerazione solo nel caso in cui la Procedura di importazione tenti di aggiornare un campo elenco di selezione a scelta multipla con dati di importazione che contengono uno o più valori disabilitati. Se la casella di controllo non è selezionata, il campo elenco di selezione a scelta multipla non verrà aggiornato. Se tuttavia la casella di controllo Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato è selezionata, si verificherà quanto riportato di seguito.

- Se tutti i valori disabilitati nei dati di importazione sono già selezionati nel record, il campo verrà aggiornato e i valori disabilitati rimarranno nell'elenco dei valori.
- Se i dati di importazione contengono almeno un valore disabilitato che non è già selezionato nel campo, il campo non verrà aggiornato.

L'impostazione della casella di controllo Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato nel profilo dell'azienda non viene presa in considerazione nei casi riportati di seguito.

- Quando un record viene aggiornato tramite Web Services, un metodo API JavaScript o una richiesta API REST e un valore disabilitato è incluso nei dati di importazione per un campo elenco di selezione a scelta multipla. In questo caso, il valore disabilitato viene sempre importato.

- Quando un record che contiene un valore disabilitato in un campo elenco di selezione a valore singolo viene aggiornato tramite un canale qualsiasi diverso dall'interfaccia utente. In questo caso, il valore disabilitato non viene mai rimosso dal campo del record, a meno che non venga specificato un nuovo valore attivo o un valore nullo per il campo nei dati di importazione.

Per impostazione predefinita, la casella di controllo Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato nel profilo dell'azienda non è selezionata, ma l'amministratore può modificare questa impostazione.

## **Mappatura dei valori dell'elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione**

Per diversi tipi di record, è possibile mappare i valori presenti nei campi elenco di selezione a uno o più gruppi di valori dell'elenco di selezione. I gruppi di valori dell'elenco di selezione limitano i valori disponibili per gli utenti per la selezione nei campi elenco di selezione. Ogni gruppo di valori dell'elenco di selezione può controllare uno o più campi elenco di selezione in uno o più tipi di record. Per ulteriori informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione, vedere [Informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1397\)](#).

Quando si esegue la mappatura dei valori in un campo elenco di selezione al gruppo di valori dell'elenco di selezione, è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Mappare alcuni, nessuno o tutti i valori a un determinato gruppo di valori dell'elenco di selezione.
- Mappare ogni valore a uno o più gruppi di valori dell'elenco di selezione oppure a nessun gruppo di valori dell'elenco di selezione.

### ***Per mappare i valori dell'elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record*, fare clic sul collegamento Modifica PVG per l'elenco di selezione che si desidera mappare a uno o più gruppi di valori dell'elenco di selezione.
- 6 Nelle pagine Impostazione mappature PVG, nel passo 1, eseguire la procedura descritta di seguito.
  - a Nella sezione Gruppo valori elenco di selezione della pagina, selezionare un gruppo di valori dell'elenco di selezione.
  - b Utilizzare le frecce per spostare dall'elenco Valori disponibili elenco di selezione all'elenco Valori correlati al PVG selezionato i valori che si desidera mappare al gruppo di valori dell'elenco di selezione selezionato.
  - c Ripetere i passi a e b per ogni gruppo di valori dell'elenco di selezione che si desidera mappare al campo.
- 7 Una volta terminata la mappatura dei valori ai gruppi di valori dell'elenco di selezione, andare al Passo 2 nelle pagine Impostazione mappature PVG e confermare le mappature.
- 8 Fare clic su Fine per salvare le modifiche.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Considerazioni sull'impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1398\)](#)
- [Processo di impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1399\)](#)
- [Creazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1400\)](#)

## **Personalizzazione dei layout degli elementi correlati**

È possibile personalizzare i layout di pagina per migliorare l'aspetto e il funzionamento di Oracle CRM On Demand. La funzionalità di layout per gli elementi correlati consente di personalizzare il layout di un elenco

correlato per la maggior parte dei tipi di record per mostrare i campi specificati. È possibile selezionare i campi dagli elenchi correlati e alcuni campi principali. È possibile selezionare i campi da visualizzare e specificare l'ordine dei campi che soddisfano le esigenze aziendali. Non è tuttavia possibile selezionare il numero di righe visualizzate.

Per gli elementi correlati seguenti è possibile selezionare facoltativamente un campo di ordinamento da un insieme limitato di campi nonché specificare i record da ordinare con l'ordinamento crescente o decrescente:

- asset: per tutti i tipi di record principali;
- contatti: solo per il tipo di record principale Asset;
- opportunità: per i tipi di record principali Account, Campagna, Contatto, Oggetti personalizzati 01-03, Rivenditore, Obiettivo, Opportunità (l'elemento correlato Opportunità secondarie) e Programma partner.

**ATTENZIONE:** la specifica di un campo di ordinamento può avere effetti negativi sulle prestazioni.

**NOTA:** non è possibile personalizzare il layout della sezione di informazioni correlate Team per la maggior parte dei tipi di record che supportano i team.

Se nel profilo azienda è selezionata l'opzione Abilita vista migliorata per le schede, è possibile specificare i filtri predefiniti personalizzati per le sezioni di informazioni correlate che supportano la vista migliorata. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei criteri di filtro predefiniti per gli elementi correlati \(a pagina 1329\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come personalizzare il layout degli elementi correlati.

#### ***Per personalizzare il layout degli elementi correlati***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic su Personalizzazione applicazioni.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record desiderato.
- 4 Nella sezione Gestione layout pagina, fare clic sul collegamento Layout informazioni correlate desiderato per il tipo di record selezionato.

Viene visualizzata la pagina Sezione informazioni correlate.

- 5 Nella sezione Impostazione informazioni correlate, selezionare il tipo di informazioni correlate che si desidera personalizzare.

Viene visualizzata la pagina Layout informazioni correlate relativa al tipo di informazioni correlate selezionato.

**NOTA:** gli elementi visualizzati nella sezione Impostazione informazioni correlate variano a seconda del tipo di record selezionato.

- 6 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Modifica per modificare un layout esistente.
  - Fare clic su Nuovo layout per creare un nuovo layout.
  - Fare clic su Copia per copiare un layout esistente.

Viene visualizzata la Creazione guidata layout informazioni correlate che guida l'utente nelle fasi del processo.

- 7 Nel passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e una descrizione (facoltativa), quindi fare clic su Successivo.
- 8 Nel passo 2, Impostazione campo, selezionare i campi dall'elenco dei campi e fare clic sulle frecce rivolte verso l'alto e verso il basso, accanto all'elenco Campi selezionati, per disporre i campi nell'ordine desiderato. Il numero massimo di campi per un layout è 20. Se si selezionano più di 20 campi, viene visualizzato un errore quando si tenta di salvare il layout.

- 9 (Facoltativo) Se l'opzione Ordina per è disponibile, è possibile selezionare un campo di ordinamento e specificare se i record devono essere ordinati in ordine crescente o decrescente.

**NOTA:** se non si seleziona un campo di ordinamento, vengono utilizzati il campo e il criterio di ordinamento predefiniti.

I criteri di ordinamento si applicano sia nei campi in cui le sezioni di informazioni correlate vengono visualizzate come schede sia in quelli in cui vengono visualizzate come elenchi. Il campo selezionato nel menu a discesa Ordina per viene utilizzato per l'ordinamento anche se tale campo non è disponibile nell'elenco Campi selezionati. Ad esempio, se si seleziona Data di creazione nel menu a discesa Ordina per relativo della sezione di informazioni correlate Opportunità, tutte le opportunità verranno ordinate in base alla data di creazione, anche se il campo Data di creazione non è disponibile nell'elenco Campi selezionati.

- 10 Fare clic su Fine.

## Gestione dei criteri di filtro predefiniti per gli elementi correlati

Se nel profilo azienda è selezionata l'opzione Abilita vista migliorata per le schede, è possibile specificare i filtri predefiniti personalizzati per le sezioni di informazioni correlate che supportano la vista migliorata. Se si definisce un filtro per una sezione di informazioni correlate, il filtro viene applicato quando un utente apre la pagina Dettagli del record principale, se si verificano entrambe le condizioni riportate di seguito.

- L'utente utilizza il formato scheda per le sezioni di informazioni correlate.
- Il campo utilizzato per il filtro è un campo di ricerca disponibile nel layout di ricerca assegnato al ruolo dell'utente per il tipo di record correlato.

Gli utenti possono cancellare il filtro predefinito. Tuttavia, quando si esce e poi si torna alla pagina Dettagli del record, viene applicato di nuovo il filtro predefinito personalizzato.

Quando si specifica il criterio per un filtro predefinito personalizzato, tenere presente quanto riportato di seguito.

- Può esistere un solo filtro per un tipo di record correlato relativo a un determinato tipo di record principale. Non è possibile specificare filtri differenti per singoli layout per un tipo di record correlato.
- Un filtro può influire sulle prestazioni quando un utente apre la scheda di informazioni correlate e quando apre la pagina Dettagli del record se la sezione di informazioni correlate è la prima scheda di tale pagina.
- Se il campo selezionato per il filtro è non incluso in un layout per la sezione di informazioni correlate per il tipo di record, il campo viene aggiunto alla sezione di informazioni correlate in fase di esecuzione, a condizione che il campo del filtro sia un campo di ricerca disponibile nel layout di ricerca per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente.
- Alcuni campi sono ottimizzati per migliorare le prestazioni durante le ricerche e quando si ordinano gli elenchi. Il testo di questi campi ottimizzati viene visualizzato in verde nell'elenco dei campi disponibili per l'uso come campo del filtro. Come procedura ottimale, utilizzare uno di questi campi per il filtro.
- Se il campo selezionato per il filtro non è un campo elenco di selezione, il valore del filtro immesso viene memorizzato nella lingua dell'utente e non viene tradotto. Quando un utente apre l'elenco dei record correlati, i record vengono filtrati in base al valore immesso per il filtro, indipendentemente dalla lingua dell'utente che apre l'elenco filtrato. Per informazioni sull'utilizzo dei campi dell'elenco di selezione nei criteri di filtro predefiniti, vedere la sezione Informazioni sui campi di elenco di selezione nei criteri di filtro predefiniti di questo argomento.
- Se si utilizza un campo il cui formato dipende dalle impostazioni nazionali dell'utente corrente per il filtro, la ricerca restituisce i record corrispondenti al valore del filtro, indipendentemente dal formato. Ad esempio, se si utilizza un campo data per il filtro, la ricerca restituisce i record in cui la data nel campo del filtro corrisponde alla data specificata, indipendentemente dal modo in cui la data viene formattata per l'utente che visualizza l'elenco dei record correlati.
- Nella ricerca dei record che soddisfano il criterio di filtro viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole.

## Informazioni sui campi di elenco di selezione nei criteri di filtro predefiniti

Se si seleziona un campo dell'elenco di selezione per il filtro e se la condizione di filtro richiede di specificare uno o più valori, è possibile utilizzare l'icona di ricerca (lente di ingrandimento) per selezionare i valori oppure è possibile immetterli direttamente.

Per le condizioni Uguale a, Contiene tutti i valori, Non contiene alcun valore e Diverso da, si applica il funzionamento riportato di seguito quando si specifica il criterio di filtro.

- Se si utilizza l'icona di ricerca per selezionare un valore dell'elenco di selezione o se si immette esattamente un valore corrispondente a un valore dell'elenco di selezione esistente nella lingua dell'utente, per la ricerca viene salvato il codice LIC (Language Independent Code, Codice indipendente dalla lingua). Quando un utente apre l'elenco dei record correlati, Oracle CRM On Demand confronta il codice LIC salvato con i codici LIC dei valori dell'elenco di selezione e per filtrare l'elenco dei record correlati viene utilizzato il valore dell'elenco di selezione corrispondente per il codice LIC nella lingua dell'utente.
- Se si immette un valore che non corrisponde esattamente a un valore dell'elenco di selezione esistente nella lingua dell'utente, il valore immesso viene salvato per la ricerca. Il valore viene salvato nella lingua dell'utente. Quando un utente apre l'elenco dei record correlati, Oracle CRM On Demand confronta il valore immesso con i codici LIC dei valori dell'elenco di selezione. I record vengono filtrati in base al valore immesso per il filtro, indipendentemente dalla lingua dell'utente che apre l'elenco filtrato.

Per le condizioni Tra, Maggiore di e Minore di, il valore immesso o selezionato per il filtro viene salvato per la ricerca. Il valore viene salvato nella lingua dell'utente. Per queste condizioni, Oracle CRM On Demand confronta il valore immesso con i codici LIC dei valori dell'elenco di selezione.

Per la condizione Contiene almeno un valore, i valori immessi o selezionati per il filtro vengono salvati per la ricerca. I valori vengono salvati nella lingua dell'utente. Per questa condizione, Oracle CRM On Demand confronta il valore immesso con i valori dell'elenco di selezione anziché con i codici LIC dei valori. Pertanto, l'utilizzo della condizione Contiene almeno un valore per un filtro predefinito potrebbe determinare un funzionamento imprevisto per gli utenti che utilizzano una lingua diversa.

Per ulteriori informazioni sui criteri di filtro e sui valori di filtro, consultare i seguenti argomenti:

- [Informazioni sulle condizioni di filtro \(a pagina 82\)](#)
- [Informazioni sui valori di filtro \(a pagina 88\)](#)
- Informazioni sulle ricerche negli elenchi di selezione a scelta multipla (vedere [Informazioni sulle ricerche negli elenchi di selezione a scelta multipla](#) a pagina 89)

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come specificare il criterio per un filtro predefinito personalizzato per un tipo di record correlato.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

### ***Per specificare il criterio per un filtro predefinito personalizzato per un tipo di record correlato***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic su Personalizzazione applicazioni.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record principale.  
Ad esempio, se si desidera specificare un filtro per l'elenco dei record in una sezione di informazioni correlate in una pagina Dettagli chiamata, fare clic su Attività.
- 4 Nella sezione Gestione layout pagina della pagina Personalizzazione applicazione per il tipo di record, fare clic sul collegamento Layout informazioni correlate per il tipo di record appropriato.  
Ad esempio, se si desidera specificare un filtro per l'elenco dei record nella sezione di informazioni correlate Contatti nella pagina Dettagli chiamata per gli account, fare clic su Layout informazioni correlate chiamata account nella pagina Personalizzazione applicazioni attività.
- 5 Nella barra del titolo della pagina Impostazione informazioni correlate, fare clic su Gestisci criteri di filtro predefiniti.



- 6 Nella pagina Criteri di filtro predefiniti per il tipo di record principale, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - a Se non esiste un filtro per il tipo di record correlato, fare clic su Nuovi criteri di filtro predefiniti.
  - b Se esiste già un filtro per il tipo di record correlato, selezionare un'opzione dal menu a livello di record per il filtro, come indicato di seguito.
    - Se si desidera modificare il filtro, selezionare Modifica.
    - Se si desidera eliminare il filtro, selezionare Elimina.
- 7 Se si sta impostando per la prima volta un filtro per il tipo di record correlato, nel campo Tipo di record correlato della pagina Modifica criteri di filtro predefiniti, selezionare il tipo di record correlato.  
Sono disponibili per la selezione solo i tipi di record correlati per i quali non è stato ancora impostato un filtro predefinito.  
**NOTA:** quando si modifica un filtro predefinito personalizzato esistente per un tipo di record correlato, non è possibile selezionare un tipo di record correlato differente nel campo Tipo di record correlato. Per creare un filtro per un tipo di record correlato differente, è necessario creare un nuovo filtro.
- 8 Nella sezione Criteri di filtro predefiniti, selezionare il campo per il filtro, selezionare la condizione di filtro, quindi selezionare o immettere il valore del filtro.
- 9 Salvare le modifiche.

## Informazioni sui limiti dei layout personalizzati

Alcuni limiti si applicano ai seguenti tipi di layout:

- Layout di pagina statici
- Layout di pagina dinamici
- Layout di home page
- Layout di ricerca

Per i tipi di layout statici, dinamici e di home page, il numero massimo di caratteri (inclusi gli spazi) che è possibile utilizzare in un nome di layout personalizzato è 50. Per il tipo di layout di ricerca, il numero massimo di caratteri (inclusi gli spazi) che è possibile utilizzare in un nome di layout personalizzato è 30.

Non utilizzare più di 30.000 caratteri totali nei nomi di layout di un determinato tipo per un tipo di record, incluso il layout predefinito se esistente. In caso contrario, la Procedura guida gestione ruoli non funzionerà correttamente. Questo limite determina il numero di layout personalizzati che è possibile creare. Quando vengono memorizzati in Oracle CRM On Demand, i nomi di layout vengono separati da una virgola; pertanto, il numero totale di caratteri necessario per memorizzare un nome di layout è:

$$1 + (\text{lunghezza del nome del layout})$$

In questo caso, *lunghezza del nome del layout* è il numero di caratteri del nome del layout.

Per stimare il numero di layout di un determinato tipo che è possibile creare per un tipo di record, determinare il numero di caratteri da utilizzare in un tipico nome di layout e quindi applicare la seguente formula:

$$30000 / [1 + (\text{lunghezza del nome del layout})]$$

In questa formula, *lunghezza del nome del layout* è il numero di caratteri di un tipico nome di layout.

Ad esempio, se l'azienda utilizza in genere 29 caratteri in ciascun nome di layout di pagina personalizzato per il tipo di record Account, è possibile memorizzare circa 1000 layout di pagina statici per questo tipo di record, ovvero 30.000 diviso 30. Tuttavia, i caratteri utilizzati nel nome del layout di pagina statico predefinito per il tipo di record vengono conteggiati nel limite complessivo. Pertanto, il numero di layout di pagina statici personalizzati che è possibile memorizzare per il tipo di record Account in questo esempio è pari a un massimo di 999, a seconda della lunghezza del nome del layout di pagina predefinito.

Analogamente, se l'azienda utilizza 29 caratteri in ciascun nome di layout di home page per il tipo di record Account, il numero di layout di home page personalizzati che è possibile memorizzare per questo tipo di record è di circa 999, a seconda della lunghezza del nome del layout di home page predefinito per il tipo di record Account.

## Personalizzazione dei layout di pagina statici

La personalizzazione dei layout di pagina consente di conferire all'applicazione l'aspetto desiderato e di soddisfare meglio le esigenze degli utenti. Nel corso della procedura di personalizzazione, è possibile:

- Aggiungere campi personalizzati ai moduli Modifica, Dettaglio e Crea.
- Rendere obbligatori alcuni campi nei moduli Modifica e Crea.
- Aggiungere o nascondere sezioni nelle pagine Dettaglio.

È possibile rendere non disponibili (nascoste) le sezioni ai dipendenti o renderle disponibili ma nasconderle inizialmente.

Esistono due metodi per la personalizzazione dei layout di pagina statici. È possibile definire layout di pagina statici impostando campi specifici per ruolo o layout di pagina dinamici che cambiano in base al tipo di record creato. È possibile definire layout di pagina statici impostando campi specifici per ruolo. Il numero di caratteri che è possibile utilizzare nei nomi dei layout di pagina è limitato. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sui limiti dei layout customizzati (vedere [Informazioni sui limiti dei layout personalizzati](#) a pagina 1331).

È possibile creare nuovi layout per ogni tipo di record e quindi assegnare un layout di pagina per ogni tipo di record a un ruolo utente. Quando un utente con quel ruolo esegue l'accesso, visualizzerà il layout personalizzato specifico di ciascun tipo di record. Ad esempio, è possibile creare due layout di pagina per opportunità: un layout semplificato per i funzionari del servizio in cui vengono visualizzati solo i campi più importanti e un altro per i funzionari commerciali campo in cui sono visualizzati molti più campi. È inoltre possibile assegnare diversi layout a diversi ruoli. Gli utenti a cui non vengono assegnati i ruoli di funzionario del servizio o funzionario commerciale campo continuano a visualizzare il layout predefinito per la pagina Opportunità. Di seguito viene riportato un altro esempio: è possibile creare due layout di pagina per contatti, in modo tale che il campo Account sia obbligatorio quando i funzionari del servizio aggiungono nuovi contatti, ma non quando lo fanno i responsabili del servizio.

Se non si assegna un layout di pagina personalizzato per un tipo di record per un determinato ruolo, per quel tipo di record viene utilizzata la pagina predefinita.

Quando si personalizza un layout di pagina, è possibile definire:

- I campi da visualizzare sulla pagina  
Per far sì che vengano visualizzati, è necessario che i campi personalizzati vengano aggiunti ai layout di pagina. Successivamente, gli utenti con i ruoli a cui è assegnato il layout di pagina personalizzato visualizzeranno i campi nella pagina Modifica, nella pagina Dettaglio e nel modulo Crea (nella barra delle azioni a sinistra).
- La posizione in cui i campi vengono visualizzati nella pagina
- I campi obbligatori
- I campi di sola lettura
- I campi che devono essere sempre visualizzati nel layout, anche se gli utenti personalizzano i propri layout di campo
- I tipi di record collegati visualizzati nelle sezioni Informazioni correlate nella pagina Dettaglio.  
Ad esempio, è possibile far sì che i contatti collegati vengano visualizzati nella pagina Dettaglio clienti.
- Il numero di sezioni di pagina visualizzate e le relative intestazioni.

È possibile copiare layout standard, ma non modificarli o eliminarli. È possibile eliminare i layout customizzati, a meno che non siano già assegnati a un ruolo o a un layout dinamico.

## Informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina



Gli utenti possono personalizzare il layout delle sezioni Informazioni correlate della pagina Dettaglio per un tipo di record se il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Informazioni correlate è abilitato per i rispettivi ruoli utente.

Gli utenti possono personalizzare il layout di campo della pagina Dettaglio per un tipo di record quando i rispettivi ruoli utente sono impostati come riportato di seguito.

- Il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Campi è abilitato per il ruolo.
- È stato assegnato un layout di pagina personalizzato al ruolo per il tipo di record.

Per ulteriori informazioni sui layout di pagina personalizzati, vedere gli argomenti seguenti:

- [Modalità di interazione dei layout informazioni correlate personalizzati con i layout di pagina per i ruoli \(a pagina 1386\)](#)
- [Modalità di interazione dei layout di campo personalizzati con i layout di pagina per i ruoli \(a pagina 1390\)](#)

### Considerazioni per i campi nei layout di pagina

Durante la progettazione dei layout di pagina, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Alcuni campi di record sono importanti per l'esecuzione di calcoli in previsioni e prospetti. Per fare in modo che questi campi siano utilizzati in modo coerente, vengono contrassegnati come obbligatori. Quando si personalizza un layout di pagina, non è possibile modificare il flag obbligatorio su questi campi, né rimuovere tali campi da un layout di pagina. Non è possibile rimuovere tali campi da un layout di pagina.
- La rimozione di campi da un layout di pagina può avere importanti implicazioni per la modalità di utilizzo dei record. Ad esempio, se si rimuovono i campi Stato e Pubblica su record di soluzioni, i dipendenti con quel layout di pagina non possono approvare soluzioni o renderle disponibili per altri.
- Gli indirizzi vengono raggruppati insieme in modo che il campo e le relative etichette riflettano la convenzione di denominazione di ogni nazione. Di conseguenza, per alcuni tipi di record, non è possibile separare singole righe dell'indirizzo. Sarà invece necessario selezionare il campo che include il gruppo di righe dell'indirizzo (opzione a indirizzo singolo). Questa opzione sostituisce i singoli campi che era possibile selezionare nelle release precedenti alla Release 20, come Via, Città, CAP. Ad esempio, per i lead, il campo Fatturazione viene visualizzato nei passi Impostazione campo e Layout campo della procedura Layout pagina. Il campo Fatturazione include tutti i campi Indirizzo di fatturazione.
- È possibile spostare i campi Note personalizzati e standard dell'elenco Campi testo lungo nel layout di pagina in altre aree del layout di pagina.
- È possibile spostare i campi riportati di seguito da/all'elenco Campi testo lunghi e da/alle altre aree nel layout di pagina:

| Record                               | Nome campo                    |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| Indirizzo account                    | Descrizione                   |
| Indirizzo                            | Descrizione                   |
| Indirizzo                            | Commenti                      |
| Modelli di valutazione delle vendite | Descrizione                   |
| Attività                             | Visita successiva             |
| Richiesta                            | Partnership esistenti         |
| Richiesta                            | Vantaggi partnership previsti |

| Record                                              | Nome campo              |
|-----------------------------------------------------|-------------------------|
| Richiesta                                           | Testo lungo indicizzato |
| Asset                                               | Descrizione             |
| Registro                                            | Descrizione             |
| Indirizzi rivenditore                               | Descrizione             |
| Evento                                              | Descrizione             |
| Evento                                              | Dettagli sessione       |
| Evento                                              | Obiettivo test          |
| Fondo                                               | Descrizione             |
| Richiesta di fondi                                  | Descrizione             |
| Nucleo familiare                                    | Descrizione             |
| Invitato                                            | Commenti                |
| Invitato                                            | Dettaglio sessione      |
| Elemento piano messaggistica                        | Sinossi                 |
| Elemento piano messaggistica                        | Note presentatore       |
| Elemento piano messaggistica                        | Partecipanti            |
| Piano messaggistica                                 | Partecipanti            |
| Piano messaggistica                                 | Commento                |
| Piano messaggistica                                 | Descrizione             |
| Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica | Partecipanti            |
| Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica | Sinossi                 |
| Obiettivo                                           | Descrizione             |
| Obiettivo                                           | Destinatari             |

| Record                         | Nome campo                 |
|--------------------------------|----------------------------|
| Visita account                 | Visita successiva          |
| Visita account                 | Descrizione                |
| Appuntamento                   | Visita successiva          |
| Appuntamento                   | Descrizione                |
| Visita partecipante            | Visita successiva          |
| Visita partecipante            | Descrizione                |
| Indirizzo contatto             | Pianificazioni accettabili |
| Indirizzo contatto             | Descrizione                |
| Visita contatto                | Descrizione                |
| Visita contatto                | Visita successiva          |
| Chiamata Smart                 | Descrizione                |
| Chiamata Smart                 | Visita successiva          |
| Task                           | Descrizione                |
| Task                           | Visita successiva          |
| Partner                        | Descrizione                |
| Indirizzo partner              | Descrizione                |
| Programma partner              | Descrizione                |
| Prodotto                       | Descrizione                |
| Indicazione prodotto           | Descrizione                |
| Fatturato                      | Descrizione                |
| Fatturato account              | Descrizione                |
| Fatturato contatto             | Descrizione                |
| Fatturato prodotto opportunità | Descrizione                |

| Record                                       | Nome campo                                |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Dichiarazione di non responsabilità campione | Testo dichiarazione di non responsabilità |
| Lotto campione                               | Descrizione                               |
| Transazione campioni                         | Commenti                                  |
| Richiesta di servizio                        | Oggetto                                   |
| Elemento transazione                         | Descrizione                               |
| Veicolo                                      | Descrizione                               |
| Cronologia dei servizi dei veicoli           | Descrizione                               |

### Layout di pagina ed elenchi

È possibile usare i layout di pagina e i privilegi di ruolo per limitare i campi in cui gli utenti possono effettuare ricerche, visualizzabili in elenchi ed esportabili. Quando un utente crea o perfeziona un elenco di record oppure utilizza la ricerca avanzata per trovare i record, i privilegi e i layout di pagina assegnati al ruolo dell'utente determinano i campi in cui è possibile effettuare le ricerche e visualizzabili.

Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato per il ruolo dell'utente, sarà possibile effettuare la ricerca in tutti i campi di ricerca resi disponibili nel layout di ricerca assegnato al ruolo dell'utente per il tipo di record. Inoltre, quando si crea o perfeziona un elenco, l'utente può selezionare i campi da visualizzare come colonne nell'elenco di record che viene restituito dalla ricerca.

**NOTA:** la procedura ottimale prevede che gli amministratori dell'azienda non abilitino il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi per la maggior parte dei ruoli utente. Quando il privilegio non è abilitato, i campi non utilizzati dall'azienda non sono visibili nelle pagine di ricerca ed elenco. Ciò contribuisce a una maggiore chiarezza e facilita la visualizzazione dei campi a cui gli utenti sono più interessati.

Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato per il ruolo dell'utente, sarà possibile effettuare la ricerca in un determinato campo solo se verranno soddisfatti entrambi i criteri riportati di seguito.

- Il campo è un campo di ricerca disponibile nel layout di ricerca assegnato al ruolo dell'utente per il tipo di record.
- Il campo viene visualizzato nel layout della pagina Dettaglio assegnato al ruolo dell'utente per quel tipo di record. Se per il ruolo sono definiti layout di pagina dinamici, il campo deve essere visualizzato in almeno uno dei layout di pagina dinamici.

Inoltre, quando si crea o perfeziona un elenco, l'utente può selezionare un campo da visualizzare come colonna nell'elenco di record restituito dalla ricerca solo se il campo viene visualizzato in almeno uno dei layout delle pagine Dettaglio, inclusi i layout di pagina dinamici, assegnati al ruolo dell'utente per il tipo di record. Questa limitazione influisce anche su ciò che l'utente può esportare in un elenco. Se il privilegio Elenco: esporta i campi visualizzati è abilitato nel ruolo dell'utente ma il privilegio Elenco: esporta tutti i campi non lo è, sarà possibile esportare solo i campi visualizzati nell'elenco. L'utente non può esportare tutti i campi dei record nell'elenco.

**NOTA:** nel caso di ricerche avanzate avviate dagli utenti dal collegamento Avanzato in un elenco di record correlati in un record principale, la disponibilità dei campi di ricerca e i campi che possono essere visualizzati nei risultati della ricerca richiedono ulteriori considerazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla ricerca avanzata di record correlati \(a pagina 96\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

### **Per creare un layout di pagina**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Layout di pagina, fare clic sull'omonimo collegamento richiesto.
- 5 Dall'elenco Layout pagina, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic sul collegamento Modifica per un layout esistente per modificarlo.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
  - Fare clic sul collegamento Copia per copiare un layout esistente.

Viene visualizzata la pagina Procedura guidata layout pagina che guida l'utente durante il processo.

**NOTA:** il numero di passi nella Procedura guidata layout pagina può differire in base al collegamento Layout di pagina su cui si fa clic.

- 6 Nel Passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e una descrizione (facoltativo).
- 7 Nel Passo 2, Impostazione campo, selezionare le caratteristiche del campo, come indicato di seguito.
  - Selezionare la casella di controllo Obbligatorio per i campi che si desidera rendere obbligatori.

**NOTA:** gli utenti non sono tenuti a selezionare un campo di tipo Casella di controllo contrassegnato come obbligatorio. Se si desidera che il valore del campo della casella di controllo sia True (ovvero che la casella di controllo sia selezionata), utilizzare le regole di convalida dei campi nel campo della casella di controllo. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla gestione dei campi \(a pagina 1268\)](#).

- Selezionare la casella di controllo Sola lettura per i campi che si desidera rendere di sola lettura.
- Selezionare la casella di controllo Sempre nel layout per qualsiasi campo che non si desidera possa essere rimosso dagli utenti dai relativi layout personali.

**NOTA:** quando si crea un nuovo layout di pagina, la casella di controllo Sempre nel layout è selezionata per impostazione predefinita ed è di sola lettura per i campi configurati come campi obbligatori, a meno che non sia configurato un valore predefinito per il campo. Se per un campo obbligatorio è configurato un valore predefinito, la casella di controllo Sempre nel layout sarà selezionata, ma è possibile deseleggerla. Si consiglia di selezionare la casella di controllo Sempre nel layout per i campi configurati come obbligatori in modo condizionale. Se si usa o si prevede di usare un layout di pagina dinamico per il tipo di record, si consiglia di selezionare la casella di controllo Sempre nel layout per il campo dell'elenco di selezione che vincola il layout dinamico.

Per informazioni sulla casella di controllo Obbligatorio in modo condizionale, vedere [Informazioni sui campi obbligatori in modo condizionale \(a pagina 1284\)](#).

- 8 Nel Passo 3, Layout di campo, è possibile:
  - Spostare campi dall'elenco Campi disponibili del *tipo di record* in diverse sezioni dell'area Organizza layout pagina del *tipo di record*.  
Accertarsi di spostare i campi personalizzati e i campi specifici per il settore da aggiungere ai moduli. Inoltre, se alcuni dei campi per i quali si è selezionata la casella di controllo Sempre nel layout nel Passo 2 non si trovano già nel layout, aggiungerli al layout.

**ATTENZIONE:** un campo obbligatorio deve essere incluso nel layout di pagina a meno che non è configurato un valore predefinito per tale campo. Altrimenti, gli utenti con quel layout non potranno creare o modificare un record di quel tipo. Se per un campo obbligatorio viene configurato un valore predefinito, è possibile visualizzare il campo obbligatorio sulla pagina di layout, se lo si desidera. Analogamente, è necessario accertarsi che i campi obbligatori in modo condizionale sia presenti nei layout di pagina

pertinenti. Altrimenti, gli utenti non potranno immettere un valore per questi campi quando diventano obbligatori.

- Rimuovere il campo Descrizione dal layout di pagina oppure spostarlo in un'altra area nel layout di pagina.
- Riposizionare le informazioni.

**NOTA:** queste modifiche hanno effetto su tutti i moduli di quel tipo di record quando un utente con un ruolo appropriato visualizza le pagine. Se tuttavia si aggiorna il layout di campo dopo che un utente lo ha personalizzato per il tipo di record, le modifiche non verranno applicate al layout personalizzato. Alcuni campi includono un gruppo di campi o campi composti da più righe. Evitare di spostare tali campi poiché le informazioni potrebbero sovrapporsi ad altri campi nel layout finale. Per questo motivo non è consentito spostare campi di testo composti da più righe, quale Descrizione.

Nell'applicazione viene utilizzato un modello di indirizzo che fornisce i campi specifici per ciascun paese. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi \(a pagina 1706\)](#).

- 9 Nel Passo 4, Informazioni correlate, è possibile eseguire le azioni descritte di seguito.

- Aggiungere o rimuovere sezioni che vengono visualizzate nelle pagine Dettaglio. Le sezioni sono aree nelle quali gli utenti possono collegare record al record corrente.

Se ad esempio si desidera che i dipendenti non possano collegarsi alle opportunità, assicurarsi che la sezione Prodotti non sia riportata nel riquadro Informazioni visualizzate o Informazioni disponibili.

**NOTA:** gli utenti possono modificare queste impostazioni predefinite tramite il collegamento Modifica layout nella pagina Dettaglio dell'applicazione. Quando gli utenti modificano i propri layout personali, non visualizzeranno le nuove modifiche alle informazioni correlate apportate dall'amministratore dell'azienda finché non modificheranno il proprio layout una seconda volta.

- Cambiare l'ordine delle sezioni nelle pagine Dettaglio.

**NOTA:** queste modifiche hanno effetto sulle pagine Dettaglio di quel tipo di record quando un utente con un ruolo appropriato visualizza le pagine.

- 10 Nel Passo 5, Layout informazioni correlate, selezionare il layout informazioni correlate appropriato per ogni sezione di informazioni correlate sulla pagina.

**NOTA:** il layout predefinito per ogni sezione di informazioni correlate è quello standard. Se l'utente ha già creato layout informazioni correlate personalizzati, può selezionarli dall'elenco. Per ulteriori informazioni sulla creazione di layout informazioni correlate, vedere Personalizzazione di layout di elementi correlati (vedere [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati a pagina 1327](#)).

- 11 Fare clic su Fine.

- 12 Assegnare il layout di pagina per questo tipo di record a ruoli utente in base alle necessità; vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

## Personalizzazione dei layout di pagina per la creazione di nuovi record

È possibile creare e personalizzare i layout di pagina usati per creare nuovi record. Per questi layout è possibile migliorare l'aspetto di Oracle CRM On Demand, consentendo agli utenti di visualizzare solo i campi più pertinenti e utilizzati più spesso per un tipo di record.

Nella pagina Layout nuovo record è possibile selezionare i campi che devono essere visualizzati nel layout, i campi obbligatori e i campi di sola lettura, nonché definire l'ordine dei campi nel layout per soddisfare esigenze di lavoro specifiche.

È possibile copiare o modificare un layout esistente e quindi adattarlo per esigenze specifiche.

**NOTA:** il numero dei caratteri che possono essere utilizzati nei nomi di layout è limitato. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sui limiti dei layout customizzati (vedere [Informazioni sui limiti dei layout personalizzati a pagina 1331](#)).

Dopo aver creato un layout, è necessario utilizzare la Procedura guidata gestione ruoli per assegnare il layout del nuovo record ai ruoli utente che hanno la necessità di utilizzare quel layout. Durante questa operazione si specifica anche la funzione dell'applicazione in cui viene usato il layout. Ad esempio, è possibile specificare che il layout viene usato solo quando un utente crea un record tramite la barra delle azioni o l'intestazione globale. Per ulteriori informazioni sull'assegnazione dei layout dei nuovi record ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#) e [Informazioni sui layout delle pagine dei nuovi record \(a pagina 54\)](#).

**Per creare o modificare un layout per la creazione di nuovi record, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione layout pagina fare clic sul collegamento Layout nuovo record *tipo di record*.
- 5 Nella pagina Layout nuovo record effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout esistente.
- Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.

Viene visualizzata la pagina Procedura guidata layout pagina che guida l'utente durante il processo.

- 6 Nel Passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e, se necessario, una descrizione.
- 7 Nel Passo 2, Impostazione campo, selezionare le caratteristiche del campo, come indicato di seguito.

- Selezionare la casella di controllo Obbligatorio per i campi che si desidera rendere obbligatori.

**NOTA:** gli utenti non sono tenuti a selezionare un campo della casella di controllo contrassegnato come obbligatorio. Se si desidera che il valore del campo della casella di controllo sia True (ovvero che la casella di controllo sia selezionata), utilizzare le regole di convalida dei campi nel campo della casella di controllo. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla gestione dei campi \(a pagina 1268\)](#).

- Selezionare la casella di controllo Sola lettura per i campi che si desidera rendere di sola lettura.

Per informazioni sulla casella di controllo Obbligatorio in modo condizionale, vedere [Informazioni sui campi obbligatori in modo condizionale \(a pagina 1284\)](#).

- 8 Nel Passo 3, Layout di campo, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Spostare i campi dall'elenco Campi disponibili del tipo di record in diverse sezioni dell'area Organizza layout pagina *tipo di record*.

Accertarsi di spostare i campi personalizzati e i campi specifici per il settore da aggiungere al layout di pagina.

**ATTENZIONE:** un campo obbligatorio deve essere incluso nel layout di pagina a meno che non è configurato un valore predefinito per tale campo. Altrimenti, gli utenti con quel layout non potranno creare un record di quel tipo. Se per un campo obbligatorio viene configurato un valore predefinito, è possibile visualizzare il campo obbligatorio sulla pagina di layout, se lo si desidera. Analogamente, è necessario accertarsi che i campi obbligatori in modo condizionale sia presenti nei layout di pagina pertinenti. Altrimenti, gli utenti non potranno immettere un valore per questi campi quando diventano obbligatori.

- Rimuovere il campo Descrizione dal layout di pagina o assicurarsi che il campo Descrizione si trovi nella sezione Campi testo lungo del layout di pagina.
- Organizzare le informazioni spostando opportunamente i campi tra le sezioni.

**NOTA:** queste modifiche hanno effetto su tutti i moduli di quel tipo di record quando un utente con un ruolo appropriato visualizza le pagine. Alcuni campi includono un gruppo di campi o campi composti da più righe. Evitare di spostare tali campi poiché le informazioni potrebbero sovrapporsi ad altri campi nel layout finale.

- 9 Fare clic su Fine.

**NOTA:** dopo aver aggiunto un layout all'applicazione, è necessario renderlo disponibile a un ruolo utente affinché gli utenti possano visualizzarlo. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta e la modifica dei ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

## Ridenominazione dei titoli delle sezioni dei campi

Nelle pagine Modifica e Dettaglio del record, i campi sono raggruppati in sezioni. Per utilizzare terminologia conosciuta dagli utenti, è possibile rinominare i titoli sui gruppi di campi nelle pagine Modifica e Dettaglio. Nella home page Clienti, ad esempio, è possibile modificare Informazioni chiave del cliente in Profilo cliente.

Non è possibile rinominare sezioni sui layout standard. È necessario crearne uno nuovo e rinominare le sezioni nel layout personalizzato.

Le sezioni che non contengono campi non vengono visualizzate nella pagina Dettaglio.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

### Per ridenominare una sezione

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Layout di pagina, fare clic sull'omonimo collegamento richiesto.
- 5 Nella sezione Layout di pagina del *tipo di record*, fare clic su Modifica sezioni.
- 6 Nell'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua principale per l'azienda.
- 7 Nel Nome visualizzazione, digitare il nome che si desidera utilizzare.
- 8 (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato nelle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue, oppure quando si sceglierà un'altra lingua dall'elenco a discesa Traduzione della pagina, il nome aggiornato verrà visualizzato in blu e racchiuso tra parentesi finché non verrà immessa manualmente la versione tradotta. Ciò consente di tenere traccia dei termini che devono essere tradotti.

Se non si seleziona Contrassegna per traduzione, i nomi visualizzazione precedenti verranno conservati e non saranno interessati dalla modifica apportata qui.

- 9 Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo nome, eseguire le operazioni descritte di seguito.
  - a Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua della quale si vuole immettere la traduzione.
  - b Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione e fare clic su Salva.
  - c Fare clic sul collegamento per tornare alla pagina Campi appena aggiornata e selezionare nuovamente, se necessario, la lingua.

Il nome tradotto viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.

## Informazioni sulle applet Web personalizzate

Le applet Web personalizzate consentono di incorporare contenuto Web esterno, report e dashboard nelle seguenti posizioni in Oracle CRM On Demand:

- Per le applet Web globali:
  - Barra delle azioni



**NOTA:** per le Release 27 e successive, può fare riferimento anche alle applet Web globali nell'intestazione globale, configurabile come parte del layout barra delle azioni e intestazione globale.

- La mia home page
- Per le applet Web del tipo di record:
  - Home page del tipo di record
  - Pagina dei dettagli

**NOTA:** per informazioni sulle considerazioni che si applicano all'uso del codice personalizzato in Oracle CRM On Demand, vedere [Considerazioni importanti per i clienti che utilizzano codice personalizzato in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1403\)](#).

È possibile creare cinque tipi di applet Web, che consentono di incorporare diversi tipi di contenuto Web:

- **Dashboard.** Viene utilizzato per incorporare i dashboard.
- **Feed.** Viene utilizzato per incorporare feed RSS. Ad esempio, è possibile incorporare un feed di notizie nella home page personale.

**Nota:** è supportato soltanto lo standard RSS 2.0.

- **HTML.** Usato per incorporare il codice HTML. Ad esempio, usare questo applet Web per incorporare i widget Web da un'origine esterna quale Google Maps.
- **Report.** Viene utilizzato per incorporare i report.
- **URL.** Usato per incorporare il contenuto disponibile presso l'URL specificato in un'applet all'interno di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile disporre di un'applet Web personalizzata nella pagina Dettagli lead che consenta di visualizzare una ricerca Google sul nome del lead. Per ulteriori informazioni sulla standardizzazione degli URL in Oracle CRM On Demand, vedere [Informazioni sulla standardizzazione degli URL \(a pagina 1392\)](#).

**NOTA:** sebbene sia possibile utilizzare un URL per incorporare un report o un dashboard in un'applet o in una scheda Web personalizzata oppure in collegamento Web personalizzato di tipo URL, questa funzionalità non è completamente supportata e l'URL potrebbe non funzionare dopo un aggiornamento. Per informazioni su dove è possibile incorporare i report e i dashboard in Oracle CRM On Demand, vedere [Informazioni sull'incorporamento dei report e dei dashboard in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1306\)](#).

È possibile aggiungere un'applet Web per qualsiasi tipo di record per il quale siano visibili i collegamenti Layout di pagina.

La creazione di un'applet Web personalizzata offre due vantaggi rispetto a una scheda Web personalizzata:

- Un'applet Web personalizzata visualizzata in una pagina, ad esempio Dettagli lead, consente di visualizzare i dati della pagina Dettagli con altri dati contestuali. D'altra parte, se i dati esterni vengono visualizzati mediante una scheda Web, quando si fa clic sulla scheda Web, la pagina Dettagli non è più disponibile e si viene reindirizzati alla pagina della scheda Web.
- L'azienda potrebbe disporre di molte informazioni che si desidera visualizzare, ad esempio partecipazioni del portafoglio. Le applet Web personalizzate consentono di visualizzare grandi quantità di dati da un altro sito Web senza richiedere il caricamento di informazioni in Oracle CRM On Demand. Il caricamento di grandi quantità di dati in Oracle CRM On Demand richiede la gestione di un numero elevato di colonne di dati mediante gli strumenti di integrazione.

### Limiti delle applet Web personalizzate

Il numero massimo delle applet Web personalizzate che possono essere visualizzate in una procedura guidata layout è 200. Questo limite si applica nelle procedure guidate layout per la mia home page, le home page dei tipi di record, le pagine dei dettagli e la barra delle azioni. I report home page personalizzati sono inclusi nel conteggio delle applet Web personalizzate per le posizioni Home page dei tipi di record e La mia home page.

Questo limite può avere effetto sui layout visualizzati dagli utenti finali nell'applicazione nonché sulle procedure guidate layout utilizzate dagli amministratori per creare e modificare i layout. Se vengono create più di 200 applet

Web personalizzate per una posizione (ovvero per La mia home page, per una home page tipo di record, per una pagina dettagli o per la barra delle azioni), alla successiva modifica di un layout per la posizione, nella procedura guidata layout verranno mostrate solo le 200 applet Web personalizzate modificate più di recente. Le eventuali applet Web personalizzate rimanenti non verranno mostrate, anche se erano state incluse in precedenza nell'elenco delle applet visualizzate o nell'elenco delle applet disponibili. Dopo il salvataggio delle modifiche apportate al layout, le applet che non erano disponibili nella procedura guidata non saranno più disponibili per gli utenti finali il cui ruolo prevede quel layout, anche se l'applet era visualizzata in precedenza nel layout per impostazione predefinita o era disponibile per gli utenti per l'aggiunta al layout.

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Creazione di applet Web per i tipi di record \(a pagina 1343\)](#)
- [Creazione di applet Web globali \(a pagina 1401\)](#)
- [Creazione di applet Web di tipo Dashboard \(a pagina 1353\)](#)
- [Creazione di applet Web HTML \(a pagina 1348\)](#)
- [Creazione di applet Web di tipo Report \(a pagina 1351\)](#)
- [Creazione di applet Web per feed RSS \(a pagina 1345\)](#)
- [Creazione di applet Web URL \(a pagina 1349\)](#)
- [Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS \(a pagina 1354\)](#)
- [Traduzione dei nomi delle applet Web e dei report personalizzati \(a pagina 1356\)](#)
- [Informazioni sulla disabilitazione del codice personalizzato per gli utenti \(a pagina 1342\)](#)

### Informazioni sulla disabilitazione del codice personalizzato per gli utenti

Quando si risolve un problema tecnico per un utente in Oracle CRM On Demand, è possibile disabilitare tutto il codice personalizzato, incluso quello nelle applet Web personalizzate, nonché tutte le aggiunte di intestazioni HTML personalizzate per tale utente. Se il problema non si verifica più quando il codice personalizzato è disabilitato, è probabile che il codice personalizzato sia la causa del problema. Inoltre, se si contatta Oracle per richiedere assistenza, è possibile che venga richiesto di disabilitare tutto il codice personalizzato per facilitare la risoluzione del problema.

Il campo Abilitazione codice personalizzato nel profilo di un utente consente agli amministratori di disabilitare tutto il codice personalizzato e di abilitare l'indicatore del codice personalizzato per tale utente. Quando l'indicatore del codice personalizzato è abilitato per un utente, nella parte inferiore di ogni pagina a cui l'utente accede in Oracle CRM On Demand viene visualizzato uno dei seguenti messaggi:

- **Codice personalizzato attivo.** Il codice personalizzato viene rilevato ed è attivo nella pagina corrente.
- **Codice personalizzato non rilevato.** Nella pagina corrente non viene rilevato alcun codice personalizzato.
- **Codice personalizzato disabilitato.** Il codice personalizzato viene rilevato per la pagina corrente, ma è disabilitato.

Per informazioni sulle opzioni disponibili nel campo Abilitazione codice personalizzato, vedere [Campi utente \(a pagina 1436\)](#).

**NOTA:** se si aggiunge il campo Abilitazione codice personalizzato al layout di pagina Proprietario utente per un ruolo utente, gli utenti che dispongono di tale ruolo possono disabilitare il codice personalizzato e abilitare l'indicatore del codice personalizzato per se stessi.

### Informazioni sul codice personalizzato nel codice di origine

Quando è attivo in una pagina, il codice personalizzato è visibile nel codice di origine per la pagina, con i commenti che ne contrassegnano l'inizio e la fine. Quando è disabilitato, il codice personalizzato non è incluso nel codice di origine per la pagina. Il codice di origine include invece un commento che indica che il codice personalizzato è disabilitato.

## Creazione di applet Web per i tipi di record

È possibile incorporare contenuto Web esterno creando un'applet Web personalizzata che viene visualizzata in una home page o nella pagina Dettagli per un tipo di record. È inoltre possibile incorporare report e dashboard nelle applet Web personalizzate per le home page e le pagine Dettagli dei tipi di record.

Quando si crea un'applet Web, è necessario aggiungerla a un layout di pagina per la home page o la pagina Dettagli. Affinché quel determinato layout di pagina possa essere visualizzato dagli utenti, è necessario assegnarlo a un ruolo utente appropriato.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa i privilegi Personalizza applicazione e Gestisci applet Web personalizzate. Se la casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web è selezionata nel profilo dell'azienda, è possibile creare le applet solo se la lingua selezionata nel campo Lingua traduzione è la lingua predefinita dell'azienda.

### Per creare un nuovo applet Web

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione layout pagina, fare clic sul collegamento Applet Web del tipo di record richiesto.
- 5 Nell'elenco Applet del *tipo di record*, fare clic su Nuovo.
- 6 Nella pagina Applet Web, completare i campi riportati di seguito.

| Campo | Commenti                                                                                                                                |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome  | Immettere un nome. Il valore immesso nel campo del nome viene visualizzato nella barra del titolo della sezione Informazioni correlate. |

| Campo                       | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contrassegna per traduzione | <p>Questa casella di controllo è disponibile solo se la casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web è selezionata nel profilo dell'azienda. Quando si crea un'applet, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è selezionata e di sola lettura. La casella di controllo Contrassegna per traduzione diventa effettiva solo quando si aggiorna un'applet esistente. Inoltre, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è di sola lettura se si seleziona una lingua diversa dalla lingua predefinita per l'azienda nel campo Lingua traduzione dell'elenco delle applet prima di modificare l'applet. Per ulteriori informazioni sulla traduzione dei nomi delle applet Web personalizzate, vedere <a href="#">Traduzione dei nomi delle applet Web e dei report personalizzati (a pagina 1356)</a>.</p> <p>Se si modifica il nome di un'applet Web personalizzata esistente, impostandolo con la lingua predefinita per l'azienda, utilizzare la casella di controllo Contrassegna per traduzione come riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se si desidera che le versioni tradotte del nome vengano sostituite dal nome aggiornato, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</li> <li>■ Se invece si desidera che le versioni tradotte del nome non vengano modificate, non selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</li> </ul> |
| Ubicazione                  | Selezionare Home page o Pagina dei dettagli rispettivamente se si desidera che il contenuto esterno, il report o il dashboard sia visualizzato in una home page o nella pagina dei dettagli.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Colonne                     | <p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Home page.</p> <p>Specificare la larghezza dell'applet selezionando Singolo o Doppio dal menu Colonne.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

Completare quindi i campi in base al tipo di applet richiesto, come descritto negli argomenti seguenti:

- [Creazione di applet Web di tipo Dashboard \(a pagina 1353\)](#)
- [Creazione di applet Web HTML \(a pagina 1348\)](#)
- [Creazione di applet Web di tipo Report \(a pagina 1351\)](#)
- [Creazione di applet Web per feed RSS \(a pagina 1345\)](#)
- [Creazione di applet Web URL \(a pagina 1349\)](#)

#### ***Per rendere visibile l'applet Web***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Layout di pagina, fare clic sull'omonimo collegamento richiesto.
- 5 Dall'elenco Layout pagina, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Modifica per modificare un layout esistente.
  - Fare clic su Nuovo layout per creare un nuovo layout.
  - Fare clic su Copia per copiare un layout esistente.

Viene visualizzata la Procedura guidata layout pagina che guida l'utente durante il processo.

**NOTA:** il numero di operazioni previste dalla Procedura guidata layout pagina differisce in base al collegamento Layout di pagina che si sceglie. Nel Passaggio 1 Nome layout, accertarsi che al layout siano associati un nome e, se necessaria, una descrizione.

- 6 Nel Passo 4, Informazioni correlate, è possibile:
  - a Spostare il nuovo applet Web personalizzato dall'elenco Informazioni disponibili all'elenco Informazioni visualizzate.
  - b Fare clic sulle frecce verso il basso e verso l'alto per posizionare il nuovo applet Web in base alle necessità.
  - c Fare clic su Fine per creare il nuovo layout.
- 7 Aggiungere il layout di pagina a ruoli utente in base alle necessità; vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

#### Argomento correlato

L'argomento seguente fornisce un esempio di creazione di un'applet Web che visualizza un feed RSS Twitter:

- [Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS \(a pagina 1354\)](#)

### Creazione di applet Web per feed RSS

Creare questo tipo di applet per i feed RSS che si desidera incorporare nell'applicazione. Configurare applet per i feed RSS in modo che il contenuto incorporato sia attinente ai ruoli utente.

È possibile consentire agli utenti di configurare applet per feed RSS, ma si consiglia di rendere configurabili solo un numero ridotto di applet. Se si aggiunge un'applet per feed RSS alla barra delle azioni e si rendono i record disponibili in una scheda Web personalizzata, gli utenti possono leggere i feed più facilmente, perché non devono passare a una pagina diversa.

**NOTA:** per informazioni sulle considerazioni che si applicano all'uso del codice personalizzato in Oracle CRM On Demand, vedere [Considerazioni importanti per i clienti che utilizzano codice personalizzato in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1403\)](#).

#### Per creare un'applet per feed RSS

**NOTA:** questo è il passaggio finale per la creazione di un'applet Web, come descritto negli argomenti: [Creazione di applet Web per i tipi di record \(a pagina 1343\)](#) e [Creazione di applet Web globali \(a pagina 1401\)](#).

Sulla pagina Applet Web, completare i campi riportati di seguito e fare clic su Salva.

| Campo | Commenti          |
|-------|-------------------|
| Tipo  | Selezionare Feed. |

| Campo                  | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campi utente e sistema | <p>Prima di creare un'applet Web in Oracle CRM On Demand, valutare attentamente il modo in cui verranno utilizzate le variabili dei campi dei parametri, ad esempio %%%User ID%%%, se il campo contiene caratteri che è possibile ignorare come riferimenti alle entità di caratteri.</p> <p>Quando si inseriscono variabili dei campi dei parametri in HTML, i caratteri inclusi nel nome del campo, ad esempio &amp;, vengono ignorati come riferimenti alle entità di caratteri corrispondenti (in questo caso &amp;#38;) e il browser espande il riferimento all'entità in modo da visualizzare il carattere di riferimento. Ad esempio, è possibile che si desideri creare un'applet Web HTML per la home page con il nome dell'azienda: A&amp;B Manufacturing. Dall'elenco a discesa Campi utente e di sistema, è possibile scegliere Nome azienda per inserire la variabile: %%%Company name%%%. In fase di esecuzione, questa variabile assume il valore A&amp;#38;B Manufacturing, che viene visualizzato nel browser come A&amp;B Manufacturing. Tuttavia, poiché i riferimenti alle entità di caratteri non vengono espansi nel codice JavaScript, inserire in questo caso la variabile in un contesto referenziabile, recuperarla dal DOM del documento, quindi codificarla in base alle esigenze. Queste differenze vengono illustrate nell'esempio seguente di codice HTML dell'applet Web:</p> <pre>&lt;span id="companyname" style="display:none" data-value="%%Company name%"&gt;&lt;/span&gt;  &lt;script type="text/javascript"&gt; var var1 = "%%Company name%"; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value"); &lt;/script&gt;</pre> <p>Il valore di var1 è "A&amp;#38;B Manufacturing" e il valore di var2 è "A&amp;B Manufacturing". I valori di var1 e var2 sono diversi perché il browser espande i riferimenti alle entità nei tag e dei dati HTML, ma non all'interno dell'elemento &lt;script&gt;.</p> <p>Selezionare un'opzione dall'elenco a discesa Campi utente e sistema per aggiungere campi di parametri al campo URL nella posizione corrente del cursore.</p> <p>Ad esempio, se si sceglie ID utente dall'elenco a discesa, viene inserito %%%ID utente%%%. In fase di esecuzione, il parametro viene sostituito dall'ID dell'utente che ha effettuato l'accesso al sistema.</p> <p>Di seguito viene illustrato un altro esempio. Se si sceglie Nome host dall'elenco, %%%Hostname%%% viene inserito nella posizione del cursore. In fase di esecuzione, questo parametro verrà sostituito dal nome host del server in cui Oracle CRM On Demand è in esecuzione. Ciò risulta utile nelle configurazioni contenenti un URL di Oracle CRM On Demand poiché non è più necessario modificare manualmente il nome host di Oracle CRM On Demand quando si esegue la configurazione.</p> <p>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Campi utente e sistema (a pagina 1312)</a>.</p> |

| Campo                                        | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campi <i>Tipo di record</i>                  | <p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Pagina dei dettagli.</p> <p>Posizionare il cursore nel campo URL nel punto in cui si desidera aggiungere un parametro, quindi selezionare il campo da includere dall'elenco a discesa.</p> <p>Ad esempio, se si seleziona il campo ID riga, viene inserito %%%Row id%%%. In fase di esecuzione, il parametro viene sostituito dall'ID riga del record corrente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Funzioni                                     | <p>Selezionare EncodeURL dall'elenco di selezione se è necessario codificare ulteriormente l'URL Oracle CRM On Demand perché venga visualizzato correttamente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| URL                                          | <p>Inserire l'URL richiamato quando si fa clic sul collegamento ipertestuale, ad esempio <a href="http://rss.news.yahoo.com/topstories">http://rss.news.yahoo.com/topstories</a>.</p> <p>È necessario includere <i>http://</i> nell'URL. Assicurarsi che l'URL sia un URI (Uniform Resource Identifier) valido. Se non è valido, quando un utente accede all'applet Web personalizzata viene visualizzato un messaggio di errore anziché il contenuto incorporato.</p> <p><b>NOTA:</b> per ulteriori informazioni sulla standardizzazione degli URL in Oracle CRM On Demand, vedere <a href="#">Informazioni sulla standardizzazione degli URL (a pagina 1392)</a>.</p> <p>In questo campo è inoltre possibile includere parametri sensibili al contesto posizionando il cursore nel campo URL e selezionando l'elenco a discesa Campi utente e sistema. In questo modo, nell'URL viene inserito un parametro di campo (indicato da %%%fieldname%%%), che viene sostituito dal valore del campo basato sul record corrente quando l'applet richiama l'URL di origine.</p> <p>Se non viene specificato alcun URL, facendo clic sul collegamento l'utente viene indirizzato a un URL vuoto.</p> <p><b>NOTA:</b> ogni browser prevede una lunghezza massima per gli URL. Se si specifica un URL che supera tale lunghezza, è possibile che il funzionamento del browser risulti imprevedibile.</p> |
| Consente agli utenti di sovrascrivere l'URL. | <p>Configurare le applet per feed RSS per contenuto attinente ai ruoli utente. Sebbene sia possibile consentire agli utenti di configurare applet per feed RSS, si consiglia di rendere configurabile solo un numero limitato di applet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Apri record in                               | <p>Selezionare un valore a seconda che si desideri aprire i record nella finestra del browser corrente o in una nuova finestra del browser. Se si desidera aggiungere l'applet per feed RSS alla barra delle azioni, tenere presente che la lettura dei feed è facilitata in una nuova finestra del browser. Questa operazione evita all'utente di dover passare a un'altra pagina.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



| Campo         | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Altezza       | L'altezza dell'applet in pixel.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Icona Moderno | Fare clic sull'icona di ricerca (lente di ingrandimento) per selezionare l'icona da utilizzare per l'applet Web nei temi moderni. Il campo Icona moderna è disponibile solo per le applet Web create per le pagine Dettagli del tipo di record o per la barra delle azioni. |

## Creazione di applet Web HTML

Creare questo tipo di applet per contenuto incorporato nel codice HTML, sul quale si desidera effettuare le aggiunte.

**NOTA:** per informazioni sulle considerazioni che si applicano all'uso del codice personalizzato in Oracle CRM On Demand, vedere [Considerazioni importanti per i clienti che utilizzano codice personalizzato in Oracle CRM On Demand](#) (a pagina 1403).

### Per creare un'applet Web HTML

**NOTA:** questo è il passaggio finale per la creazione di un'applet Web, come descritto negli argomenti: [Creazione di applet Web per i tipi di record](#) (a pagina 1343) e [Creazione di applet Web globali](#) (a pagina 1401).

Sulla pagina Applet Web, completare i campi riportati di seguito e fare clic su Salva.

| Campo                       | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo                        | Selezionare HTML.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Campi <i>Tipo di record</i> | <p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Pagina dei dettagli.</p> <p>Posizionare il cursore nel campo HTML applet Web nel punto in cui si desidera aggiungere un parametro, quindi selezionare il campo che si desidera includere dall'elenco a discesa.</p> <p>Ad esempio, se si seleziona il campo ID riga, viene inserito %%<br/>%Row id%%. In fase di esecuzione, il parametro viene sostituito dall'ID riga del record corrente.</p>                                                                                |
| Aggiunte intestazioni HTML  | <p>L'HTML immesso è utilizzato nell'attributo src di un elemento &lt;iframe&gt; all'interno del codice HTML della pagina a cui si aggiunge l'applet Web. Il codice inserito nel campo HTML applet Web viene aggiunto all'elemento &lt;iframe&gt;. In questo campo è possibile includere riferimenti a file JavaScript incorporati nella sezione &lt;head&gt; dell'HTML.</p> <p>I riferimenti ai file JavaScript nelle pagine di Oracle CRM On Demand non sono supportati. Qualsiasi contenuto immesso in questo campo viene aggiunto ai tag &lt;head&gt;.</p> |



| Campo           | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HTML applet Web | L'HTML immesso è utilizzato nell'attributo src di un elemento <iframe> all'interno del codice HTML della pagina a cui si aggiunge l'applet Web.<br><br>Il codice inserito nel campo HTML applet Web viene aggiunto all'elemento <iframe>. Qualsiasi contenuto immesso in questo campo viene aggiunto ai tag <body>. |
| Esegui sempre   | Questa casella di controllo determina se l'applet Web personalizzata verrà eseguita se ridotta a icona. Questa casella di controllo è disponibile solo per le applet Web create per le pagine Dettagli del tipo di record o per la barra delle azioni.                                                              |
| Altezza         | L'altezza dell'applet in pixel.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Icona Moderno   | Fare clic sull'icona di ricerca (lente di ingrandimento) per selezionare l'icona da utilizzare per l'applet Web nei temi moderni. Il campo Icona moderna è disponibile solo per le applet Web create per le pagine Dettagli del tipo di record o per la barra delle azioni.                                         |

## Creazione di applet Web URL

Creare questo tipo di applet quando si desidera incorporare contenuto da un URL a un IFrame.

**NOTA:** per informazioni sulle considerazioni che si applicano all'uso del codice personalizzato in Oracle CRM On Demand, vedere [Considerazioni importanti per i clienti che utilizzano codice personalizzato in Oracle CRM On Demand](#) (a pagina 1403).

### Per creare un'applet Web URL

**NOTA:** questo è il passaggio finale per la creazione di un'applet Web, come descritto negli argomenti: [Creazione di applet Web per i tipi di record](#) (a pagina 1343) e [Creazione di applet Web globali](#) (a pagina 1401).

Sulla pagina Applet Web, completare i campi riportati di seguito e fare clic su Salva.

| Campo                  | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo                   | Selezionare URL.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Campi utente e sistema | Selezionare un'opzione dall'elenco a discesa Campi utente e sistema per aggiungere campi di parametri utente al campo URL nella posizione corrente del cursore.<br><br>Ad esempio, se si sceglie ID utente dall'elenco a discesa, viene inserito %%%ID utente%%%. In fase di esecuzione, il parametro viene sostituito dall'ID dell'utente che ha effettuato l'accesso al sistema.<br><br>Di seguito viene illustrato un altro esempio. Se si sceglie Nome host dall'elenco, %%%Hostname%%% viene inserito nella posizione del cursore. In fase di esecuzione, questo parametro |

| Campo                       | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | verrà sostituito dal nome host del server in cui Oracle CRM On Demand è in esecuzione. Ciò risulta utile nelle configurazioni contenenti un URL di Oracle CRM On Demand poiché non è più necessario modificare manualmente il nome host di Oracle CRM On Demand quando si esegue la migrazione da un ambiente all'altro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Campi <i>Tipo di record</i> | <p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Pagina dei dettagli.</p> <p>Posizionare il cursore nel campo URL nel punto in cui si desidera aggiungere un parametro, quindi selezionare il campo da includere dall'elenco a discesa.</p> <p>Ad esempio, se si seleziona il campo ID riga, viene inserito %%<br/>%Row id%%. In fase di esecuzione, il parametro viene sostituito dall'ID riga del record corrente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Funzioni                    | Selezionare EncodeURL dall'elenco di selezione se è necessario codificare ulteriormente l'URL Oracle CRM On Demand perché venga visualizzato correttamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| URL                         | <p>Inserire l'URL richiamato quando si fa clic sul collegamento ipertestuale, ad esempio http://maps.google.com.</p> <p>È necessario includere la parte http:// dell'URL. Assicurarsi che l'URL sia un URI (Uniform Resource Identifier) valido. Se non è valido, quando un utente accede all'applet Web personalizzata viene visualizzato un messaggio di errore anziché il contenuto incorporato.</p> <p>In questo campo è inoltre possibile includere parametri sensibili al contesto posizionando il cursore nel campo URL e selezionando l'elenco a discesa Campi utente e sistema. Questa azione posiziona un parametro di campo nell'URL (indicato con %%%fieldname%%), sostituito dal valore del campo, basato sul record corrente quando l'utente fa clic sul valore. Ad esempio, l'URL seguente trasmette l'indirizzo di spedizione alle mappe di Google: http://maps.google.com/?q=%%<br/>%Ship_To_ADDR_Address1%%,+%%%Ship_To_CITY_City%<br/>%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%</p> <p>Se non viene specificato alcun URL, facendo clic sul collegamento l'utente viene indirizzato a un URL vuoto.</p> <p><b>NOTA:</b> ogni browser prevede una lunghezza massima per gli URL. Se si specifica un URL che supera tale lunghezza, è possibile che il funzionamento del browser risulti imprevedibile.</p> |
| Esegui sempre               | Questa casella di controllo determina se l'applet Web personalizzata verrà eseguita se ridotta a icona. Questa casella di controllo è disponibile solo per le applet Web create per le pagine Dettagli del tipo di record o per la barra delle azioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Campo         | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Altezza       | L'altezza dell'applet in pixel.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Icona Moderno | Fare clic sull'icona di ricerca (lente di ingrandimento) per selezionare l'icona da utilizzare per l'applet Web nei temi moderni. Il campo Icona moderna è disponibile solo per le applet Web create per le pagine Dettagli del tipo di record o per la barra delle azioni. |

## Creazione di applet Web di tipo Report

Creare questo tipo di applet quando si desidera incorporare un report. È possibile specificare i filtri che verranno applicati al report in fase di esecuzione.

**NOTA:** Per informazioni su dove è possibile incorporare i report e i dashboard in Oracle CRM On Demand, vedere [Informazioni sull'incorporamento dei report e dei dashboard in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1306\)](#).

**Procedure preliminari.** Il report che si desidera incorporare nell'applet Web deve essere memorizzato in una cartella alla quale si può accedere in Cartelle condivise.

### Per creare un'applet Web di tipo Report

**NOTA:** questo è il passaggio finale per la creazione di un'applet Web, come descritto negli argomenti: [Creazione di applet Web per i tipi di record \(a pagina 1343\)](#) e [Creazione di applet Web globali \(a pagina 1401\)](#).

■ Nella pagina Applet Web completare i campi riportati di seguito, quindi fare clic su Salva.

| Campo                        | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo                         | Selezionare Report.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Percorso                     | Fare clic sull'icona di ricerca (lente di ingrandimento), accedere al report desiderato in Cartelle condivise, quindi fare clic su OK.<br><br>Il campo Percorso viene popolato automaticamente dopo aver selezionato il report.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Visualizza prompt dei report | Questa casella di controllo è disponibile solo se si seleziona Report dal menu Tipo.<br><br>Se si seleziona questa casella di controllo, tutti i prompt configurati per l'analisi vengono visualizzati nell'applet Web personalizzata e gli utenti possono filtrare l'analisi.<br><br><b>NOTA:</b> le applet Web di tipo Report nella barra delle azioni non supportano i prompt. Pertanto questa casella di controllo non è disponibile quando si crea un'applet Web di tipo Report per la barra delle azioni. |

| Campo                 | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Parametri             | <p>(Facoltativo) Specificare i filtri che si desidera applicare al report in fase di esecuzione.</p> <p>Per informazioni dettagliate sulla specifica dei filtri, vedere <a href="#">Informazioni sulla specifica dei filtri per i report e i dashboard personalizzati</a> (vedere <a href="#">Informazioni sulla specifica dei filtri per i report e i dashboard incorporati</a> a pagina 1307).</p> <p>È possibile aggiungere i campi sotto forma di parametri come indicato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per includere un campo utente o di sistema in un parametro di filtro, posizionare il cursore nel campo Parametri nel punto in cui si desidera aggiungere il parametro, quindi selezionare il campo da includere dall'elenco Campi utente e sistema. Per informazioni sui campi utente e di sistema che è possibile utilizzare nei parametri, vedere <a href="#">Campi utente e sistema</a> (a pagina 1312).</li> <li>■ (Solo per le applet Web per le pagine Dettagli del tipo di record) Per includere un campo dal tipo di record in un parametro di filtro, posizionare il cursore nel campo Parametri nel punto in cui si desidera aggiungere il campo, quindi selezionare il campo dall'elenco Campi <i>tipo di record</i>, in cui <i>tipo di record</i> è il nome del tipo di record per il quale si sta creando l'applet.</li> </ul> |
| Esegui sempre         | Questa casella di controllo determina se l'applet Web personalizzata verrà eseguita se ridotta a icona. Questa casella di controllo è disponibile solo per le applet Web create per le pagine Dettagli del tipo di record o per la barra delle azioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Collegamento Aggiorna | Questa casella di controllo è disponibile solo se si seleziona Report dal menu Tipo. Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Aggiorna è disponibile nell'applet Web personalizzata e gli utenti possono aggiornare i dati nell'analisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Collegamento Stampa   | Questa casella di controllo è disponibile solo se si seleziona Report dal menu Tipo. Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Stampa è disponibile nell'applet Web personalizzata e gli utenti possono stampare l'analisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Collegamento Esporta  | Questa casella di controllo è disponibile solo se si seleziona Report dal menu Tipo. Se la casella di controllo è selezionata, il collegamento Esporta è disponibile nell'applet Web personalizzata e gli utenti possono esportare l'analisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Descrizione           | (Facoltativo) Immettere una descrizione per l'applet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Altezza               | Immettere l'altezza in pixel per l'applet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Icona Moderno         | Fare clic sull'icona di ricerca (lente di ingrandimento) per selezionare l'icona da utilizzare per l'applet Web nei temi moderni. Il campo Icona moderna è disponibile solo per le applet Web create per le pagine Dettagli del tipo di record o per la barra delle azioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**NOTA:** per informazioni sulle considerazioni che si applicano all'uso del codice personalizzato in Oracle CRM On Demand, vedere [Considerazioni importanti per i clienti che utilizzano codice personalizzato in Oracle CRM On Demand](#) (a pagina 1403).

## Creazione di applet Web di tipo Dashboard

Creare questo tipo di applet per incorporare un dashboard. È possibile specificare i filtri che verranno applicati ai report nel dashboard in fase di esecuzione.

**NOTA:** Per informazioni su dove è possibile incorporare i report e i dashboard in Oracle CRM On Demand, vedere [Informazioni sull'incorporamento dei report e dei dashboard in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1306\)](#).

**Procedure preliminari.** Il dashboard che si desidera incorporare nell'applet Web deve essere memorizzato in una cartella alla quale si può accedere in Cartelle condivise.

### Per creare un'applet Web di tipo Dashboard

**NOTA:** questo è il passaggio finale per la creazione di un'applet Web, come descritto negli argomenti: [Creazione di applet Web per i tipi di record \(a pagina 1343\)](#) e [Creazione di applet Web globali \(a pagina 1401\)](#).

■ Nella pagina Applet Web completare i campi riportati di seguito, quindi fare clic su Salva.

| Campo         | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo          | Selezionare Dashboard.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Percorso      | Fare clic sull'icona di ricerca (lente di ingrandimento), accedere al dashboard desiderato in Cartelle condivise, quindi fare clic su OK.<br><br>Il campo Percorso viene popolato automaticamente dopo aver selezionato un dashboard.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Parametri     | (Facoltativo) Specificare i filtri che si desidera applicare ai report nel dashboard in fase di esecuzione. I filtri vengono applicati a tutti i report nel dashboard. Per informazioni dettagliate sulla specifica dei filtri, vedere <a href="#">Informazioni sulla specifica dei filtri per i report e i dashboard incorporati</a> a pagina 1307).<br><br>■ Per includere un campo utente o di sistema in un parametro di filtro, posizionare il cursore nel campo Parametri nel punto in cui si desidera aggiungere il parametro, quindi selezionare il campo da includere dall'elenco Campi utente e sistema.<br><br>Per informazioni sui campi utente e di sistema che è possibile utilizzare nei parametri, vedere <a href="#">Campi utente e sistema (a pagina 1312)</a> .<br><br>■ (Solo per le applet Web per le pagine Dettagli del tipo di record)<br>Per includere un campo dal tipo di record in un parametro di filtro, posizionare il cursore nel campo Parametri nel punto in cui si desidera aggiungere il campo, quindi selezionare il campo dall'elenco Campi <i>tipo di record</i> , in cui <i>tipo di record</i> è il nome del tipo di record per il quale si sta creando l'applet. |
| Esegui sempre | Questa casella di controllo determina se l'applet Web personalizzata verrà eseguita se ridotta a icona. Questa casella di controllo è disponibile solo per le applet Web create per le pagine Dettagli del tipo di record o per la barra delle azioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Campo         | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione   | (Facoltativo) Immettere una descrizione per l'applet Web.                                                                                                                                                                                                                   |
| Altezza       | Immettere l'altezza in pixel per l'applet.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Icona Moderno | Fare clic sull'icona di ricerca (lente di ingrandimento) per selezionare l'icona da utilizzare per l'applet Web nei temi moderni. Il campo Icona moderna è disponibile solo per le applet Web create per le pagine Dettagli del tipo di record o per la barra delle azioni. |

**NOTA:** per informazioni sulle considerazioni che si applicano all'uso del codice personalizzato in Oracle CRM On Demand, vedere [Considerazioni importanti per i clienti che utilizzano codice personalizzato in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1403\)](#).

### Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS

In questo argomento viene illustrato un esempio di impostazione di un'applet Web per i feed RSS. Questa funzione può essere utilizzata in modo diverso, in base al modello aziendale personale. Questo esempio prevede l'impostazione di un'applet Web per feed RSS nella pagina di dettaglio del record di contatto per gli utenti che dispongono del ruolo Funzionario commerciale campo. L'applet Web visualizza il feed Twitter per il contatto.

L'amministratore dell'azienda imposta il campo ID Twitter nel tipo di record Contatto e crea l'applet Web Twitter. Successivamente aggiunge il nuovo campo e l'applet Web Twitter al layout di pagina per il ruolo Funzionario commerciale campo. Gli utenti muniti di ruolo Funzionario commerciale campo potranno quindi immettere l>ID Twitter per un contatto nella pagina di dettaglio di Contatto. Quando un utente con ruolo Funzionario commerciale campo popola il campo con l>ID Twitter del contatto, il feed RSS Twitter viene visualizzato nell'applet Web Twitter nella pagina di dettaglio.

**Procedure preliminari.** Per impostare il campo ID Twitter, creare l'applet Web Twitter e aggiungere il campo e l'applet al layout di pagina, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

#### *Per creare un'applet Web per feed RSS (amministratore dell'azienda)*

- 1 Impostare il campo ID Twitter nel tipo di record Contatto attenendosi alla procedura riportata di seguito.
  - a Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
  - c Nella sezione Impostazione dei tipi di record fare clic su Contatto.
  - d Nella sezione Gestione campi fare clic su Impostazione campo contatto.
  - e Nella pagina Campi fare clic su Nuovo campo.
  - f Nella pagina Modifica dei campi di contatto, immettere l>ID Twitter nel campo Nome visualizzazione, quindi selezionare Testo (corto) nel campo Tipo di campo.
  - g Salvare le modifiche.
- 2 Fare clic su Torna a Personalizzazione applicazioni contatto.
- 3 Create l'applet Web Twitter attenendosi alla procedura riportata di seguito.
  - a Nella sezione Gestione layout pagina della pagina Personalizzazione applicazioni contatto fare clic su Applet Web contatti.
  - b Nella pagina Elenco applet contatti fare clic su Nuovo.
  - c Nella pagina Applet Web contatti immettere i dettagli dell'applet Web come riportato di seguito.

- Immettere il nome da assegnare all'applet Web, ad esempio Feed Twitter contatti.
- Nel campo Ubicazione selezionare pagina dei dettagli.
- Nel campo Tipo selezionare Feed.
- Immettere l'indirizzo seguente nei campi URL: `http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%%&count=10`
- Nel campo Consenti a utenti di sovrascrivere URL selezionare No.
- Nel campo Apri record in selezionare Finestra corrente.
- Nel campo Descrizione immettere un testo descrittivo, ad esempio Feed Twitter per i contatti.
- Nel campo Altezza immettere 200.

**NOTA:** l'URL specifica che 10 righe del feed devono essere visualizzate nell'applet nella pagina di dettaglio di Contatto (count=10). Per visualizzare 10 righe, un'altezza di 200 pixel è adeguata per l'applet. Se si desidera visualizzare più di 10 righe del feed nella pagina di dettaglio di Contatto, modificare come richiesto l'URL e aumentare l'altezza dell'applet.

- d Salvare le modifiche.
- 4 Fare clic su Torna a Personalizzazione applicazioni contatto.
- 5 Aggiungere il campo ID Twitter e l'applet Web al layout della pagina di Contatto per il ruolo utente, attenendosi alla procedura riportata di seguito.
  - a Nella sezione Gestione layout pagina della pagina Personalizzazione applicazioni contatto fare clic su Layout pagina contatti.
  - b Nel menu a livello di record per il layout di pagina assegnato al ruolo Funzionario commerciale campo scegliere Modifica.
  - c Nel passo 3, Layout di campo, usare le frecce per spostare il campo ID Twitter dalla sezione Campi contatto disponibili al campo della sezione di pagina di visualizzazione, ad esempio la sezione Informazioni chiave contatto.
  - d Nel passo 4, Informazioni correlate, usare le frecce per spostare l'applet Web creata dalla sezione Informazioni disponibili alla sezione Informazioni visualizzate.
  - e Fare clic su Fine per salvare le modifiche.

Alla successiva modifica di un record di contatto o creazione di un nuovo record di contatto, l'utente che dispone del ruolo Funzionario commerciale campo potrà impostare il feed RSS per Twitter per un contatto come descritto nella procedura riportata di seguito.

#### ***Per impostare il feed RSS Twitter per un contatto (utente)***

- 1 Aprire un contatto esistente oppure creare e salvare un nuovo contatto.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Contatto, se l'applet Feed Twitter contatti non è visualizzata, aggiungerla come indicato di seguito.
  - a Fare clic su Modifica layout.
  - b Se viene visualizzata la pagina Layout personale, fare clic su Informazioni correlate.
  - c Nella pagina Layout personale - Informazioni correlate usare le frecce per spostare l'applet Feed Twitter contatti dalla sezione Disponibili alla sezione Informazioni visualizzate.
  - d Salvare le modifiche.
- 3 Nella pagina di dettaglio di Contatto fare clic su Modifica.
- 4 Nella pagina di modifica di Contatto, immettere l'ID Twitter per il contatto nel campo ID Twitter.
- 5 Salvare le modifiche.



Il feed Twitter per il contatto viene visualizzato nell'applet Feed Twitter contatti nella pagina di dettaglio di Contatto.

## **Traduzione dei nomi delle applet Web e dei report personalizzati**

A seconda dell'impostazione della casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web nel profilo dell'azienda, potrebbe essere possibile immettere nomi tradotti per i tipi di applet riportati di seguito.

- Applet Web personalizzate, comprese le applet Web globali e le applet Web per i tipi di record
- Applet che visualizzano report personalizzati nelle home page dei tipi di record
- Applet che visualizzano report personalizzati nelle home page personale

Se la casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web è deselezionata nel profilo dell'azienda, non è possibile immettere nomi tradotti per questi tipi di applet.

Se la casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web è selezionata nel profilo dell'azienda, il funzionamento sarà il seguente per questi tipi di applet:

- Il campo Lingua traduzione è disponibile quando si visualizza un elenco di applet. È possibile creare le applet solo se la lingua selezionata nel campo Lingua traduzione è la lingua predefinita dell'azienda. Dopo aver creato una nuova applet, il nome dell'applet viene visualizzato con caratteri di colore blu e tra parentesi quadre in ogni lingua diversa dalla lingua predefinita dell'azienda. È possibile modificare l'applet per immettere le versioni tradotte nel nome dell'applet.
- La casella di controllo Contrassegna per traduzione è disponibile nelle pagine in cui si modificano le applet. Se si modifica il nome dell'applet utilizzando la lingua predefinita dell'azienda, è possibile usare la casella di controllo Contrassegna per traduzione per indicare se le versioni tradotte del nome dell'applet devono essere sostituite dal nome aggiornato oppure non devono essere modificate. Se si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione, il nome dell'applet aggiornato viene visualizzato con il carattere predefinito nella lingua predefinita dell'azienda e viene visualizzato anche con caratteri di colore blu e tra parentesi quadre in ogni altra lingua finché non si immetterà il nome tradotto per la lingua. Se non si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione quando si aggiorna il nome dell'applet con la lingua predefinita dell'azienda, il nome dell'applet verrà impostato con la lingua predefinita dell'azienda, ma i nomi tradotti dell'applet non verranno modificati.

**NOTA:** Quando si crea un'applet, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è selezionata e di sola lettura. La casella di controllo Contrassegna per traduzione diventa effettiva solo quando si aggiorna un'applet esistente. Inoltre, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è di sola lettura se si seleziona una lingua diversa dalla lingua predefinita per l'azienda nel campo Lingua traduzione dell'elenco delle applet prima di modificare l'applet.

La procedura riportata di seguito descrive come immettere una versione tradotta del nome di un'applet.

***Per immettere una versione tradotta del nome di un'applet, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Andare alla pagina Elenco per le applet.
- 2 Selezionare la lingua per la quale si desidera immettere un nome tradotto nel campo Lingua traduzione della pagina Elenco per le applet.
- 3 Fare clic sul collegamento Modifica per l'applet.
- 4 Immettere il nome tradotto per l'applet nel campo Nome.
- 5 Salvare le modifiche.

Se necessario, ripetere la procedura per ogni lingua.

### **Argomenti correlati**

- [Creazione di applet Web per i tipi di record \(a pagina 1343\)](#)



- [Creazione di report personalizzati per home page \(a pagina 1368\)](#)
- [Creazione di applet Web globali \(a pagina 1401\)](#)
- [Abilitazione di report personalizzati nella home page personale \(a pagina 1410\)](#)

## Definizione degli elenchi di selezione a catena

Gli elenchi di selezione a catena limitano i valori di un elenco di selezione, definito *correlato*, in base al valore selezionato in un altro elenco di selezione, definito *principale*. Ad esempio, un elenco di selezione principale potrebbe presentare un elenco di Categorie di richieste di servizio e determinare il valore dell'elenco di selezione correlato denominato Sottocategorie. Quando l'utente seleziona, ad esempio, il valore Installazione per categoria, l'elenco di selezione Sottocategorie viene limitato in modo dinamico per visualizzare solo i valori dell'elenco di selezione associati alla Categoria di installazione.

È possibile collegare più elenchi di selezione, inclusi i campi dell'elenco di selezione predefiniti e personalizzati, come elenchi di selezione a catena. È inoltre possibile nidificare elenchi di selezione a catena in modo tale che un elenco di selezione correlato in una definizione degli elenchi di selezione a catena possa essere un elenco di selezione principale in un'altra definizione degli elenchi di selezione a catena.

Se si dispone di numerosi elenchi di selezione a catena nidificati e si aggiorna il valore dell'elenco di selezione principale di livello superiore, i valori aggiornati vengono propagati solo nel primo livello di nidificazione, come mostrato nell'esempio riportato di seguito.

- Si supponga di disporre di un elenco di selezione principale a catena denominato Tipo di account e di un elenco di selezione correlato denominato Priorità account.
- Si supponga di disporre di un secondo elenco di selezione principale a catena denominato Priorità account e di un elenco di selezione correlato denominato Categoria account.
- Si supponga di disporre di un record Account con i valori seguenti:
  - **Tipo di account.** Il valore per questo campo è Cliente.
  - **Priorità account.** Il valore per questo campo è Alta.
  - **Categoria account.** Il valore per questo campo è Platinum.
- Se si aggiorna l'elenco di selezione Tipo di account, impostando il valore Partner, il valore dell'elenco di selezione correlato Priorità account verrà reimpostato in modo automatico. Il valore dell'elenco di selezione correlato Categoria account rimarrà invece invariato.

È possibile utilizzare i campi elenco di selezione contenenti valori mappati ai gruppi di valori dell'elenco di selezione negli elenchi di selezione a catena. Tuttavia, in una definizione di elenco di selezione a catena è possibile specificare solo un set di relazioni tra i valori del campo elenco di selezione principale e i valori dei campi elenco di selezione correlati, indipendentemente dalla selezione di un gruppo di valori dell'elenco di selezione nell'elenco Gruppo valori elenco di selezione quando si definisce l'elenco di selezione a catena. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo degli elenchi di selezione a catena con i gruppi di valori dell'elenco di selezione, vedere [Informazioni sugli elenchi di selezione a catena e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1360\)](#). Per ulteriori informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione, vedere [Informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1397\)](#).

**NOTA:** è inoltre possibile impostare elenchi di selezione a catena che condividono la configurazione di elenchi di selezione a catena in un tipo di record diverso. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione di elenchi di selezione a catena condivisi \(a pagina 1359\)](#).

**Procedure preliminari.** La definizione degli elenchi di selezione a catena può essere creata solo se gli elenchi di selezione padre e correlato esistono già e sono visibili nel layout della pagina. L'elenco di selezione padre deve essere visibile per poter filtrare i valori dell'elenco di selezione correlato. Per informazioni sulla creazione degli elenchi di selezione, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#). Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

### Per creare una definizione degli elenchi di selezione a catena

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
  - 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
  - 4 Nella sezione Elenchi di selezione a catena, fare clic sul collegamento Elenchi di selezione a catena richiesto.  
I tipi di record elencati includono il tipo di record principale e quelli correlati che dispongono di valori dell'elenco di selezione personalizzato. Ad esempio, per opportunità esistono collegamenti per Partner opportunità e Concorrente opportunità.
  - 5 Nella pagina Elenchi di selezione a catena, effettuare una delle seguenti operazioni:
    - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare una definizione degli elenchi di selezione a catena.
    - Fare clic sul pulsante Nuovo per creare una nuova definizione degli elenchi di selezione a catena.

La procedura guidata degli elenchi di selezione a catena guida l'utente nel processo.
  - 6 Nel Passo 1, Seleziona elenchi di selezione, selezionare un elenco di selezione principale e uno correlato.
  - 7 Nel Passo 2, Seleziona valori, è possibile:
    - Visualizzare le associazioni esistenti tra un valore dell'elenco di selezione principale e i valori dell'elenco di selezione correlato. Quando si seleziona un valore nell'elenco Valori disponibili elenco di selezione principale, i valori disponibili per l'elenco di selezione correlato vengono visualizzati nell'elenco Valori disponibili elenco di selezione correlato e i valori che verranno visualizzati sono visibili nell'elenco Valori visualizzati elenco di selezione correlato. Se non sono presenti valori nell'elenco Valori visualizzati elenco di selezione correlato, tutti i valori nell'elenco di selezione correlato verranno visualizzati quando viene selezionato il valore corrispondente nell'elenco di selezione principale.

**NOTA:** se per l'azienda sono stati definiti gruppi di valori dell'elenco di selezione, per verificare facilmente che la configurazione dell'elenco di selezione a catena soddisfi le esigenze aziendali, è possibile selezionare o evidenziare il gruppo di valori dell'elenco di selezione nell'elenco Gruppo valori elenco di selezione. Quando si seleziona un gruppo di valori dell'elenco di selezione, negli elenchi Valori disponibili elenco di selezione principale e Valori disponibili elenco di selezione correlato vengono visualizzati solo i valori che sono stati mappati al gruppo di valori dell'elenco di selezione selezionato.

    - Creare una nuova associazione. Spostare il valore desiderato da Valori disponibili elenco di selezione correlato a Valori visualizzati elenco di selezione correlato.
    - Rimuovere un'associazione esistente. Spostare il valore da Valori visualizzati elenco di selezione correlato a Valori disponibili elenco di selezione correlato.
  - 8 Se la casella di controllo Abilita elenco di selezione a catena condiviso è disponibile, è possibile impostare facoltativamente gli elenchi di selezione a catena per condividere la configurazione degli elenchi di selezione a catena esistenti in un tipo di record diverso. Per ulteriori informazioni, vedere le definizioni nella sezione Impostazione di elenchi di selezione a catena condivisi. La casella di controllo Abilita elenco di selezione a catena condiviso è disponibile solo se l'elenco di selezione principale e l'elenco di selezione correlato nel tipo di record corrente sono campi elenco di selezione personalizzati che acquisiscono i propri valori dai campi elenco di selezione utilizzati in una definizione di elenchi di selezione a catena in un altro tipo di record.  
Se si seleziona la casella di controllo Abilita elenco di selezione a catena condiviso, nel Passo 2 della pagina Impostazione elenchi di selezione a catena vengono mostrate le associazioni già impostate negli elenchi di selezione a catena nel tipo di record di origine e che non possono essere modificate.
- NOTA:** se si deseleziona la casella di controllo Abilita elenco di selezione a catena condiviso per un elenco di selezione a catena esistente, le associazioni diventeranno modificabili e gli elenchi di selezione a catena non condivideranno più la configurazione degli elenchi di selezione a catena nell'altro tipo di record.
- 9 Nel Passo 3, Conferma, è possibile confermare le selezioni dei valori dell'elenco di selezione correlato per ciascun valore dell'elenco di selezione principale, quindi fare clic su Fine per completare la definizione della relazione a catena tra gli elenchi di selezione principali e quelli correlati.  
Se si fa clic su Fine nella procedura guidata, si torna all'elenco degli elenchi di selezione a catena per il tipo di record corrente.

Quando si fa clic su Fine e si aggiunge la definizione degli elenchi di selezione a catena a un layout di pagina, la definizione viene attivata automaticamente per tutti i ruoli che includono quel layout.

## Impostazione di elenchi di selezione a catena condivisi

Nei tipi di record che supportano la condivisione dei valori degli elenchi a catena, è possibile impostare gli elenchi di selezione a catena che condividono la configurazione degli elenchi di selezione a catena esistenti in un tipo di record diverso. Al tipo di record in cui sono definiti gli elenchi di selezione a catena originali si fa riferimento con l'espressione tipo di record di origine, mentre al tipo di record che condivide la configurazione degli elenchi di selezione a catena originali si fa riferimento con l'espressione tipo di record di destinazione.

Se lo si desidera, è ad esempio possibile impostare gli elenchi di selezione a catena nel tipo di record Account in modo che dispongano degli stessi valori e delle stesse associazioni tra i valori degli elenchi di selezione a catena già impostati nel tipo di record Contatto. In questo esempio il tipo di record Contatto è il tipo di record di origine e il tipo di record Account è il tipo di record di destinazione.

Per un elenco dei tipi di record che supportano la condivisione dei valori elenco di selezione, vedere [Creazione di campi elenco di selezione personalizzati con valori condivisi \(a pagina 1299\)](#).

Per impostare gli elenchi di selezione a catena condivisi, attenersi alla procedura riportata di seguito.

**Procedure preliminari.** Gli elenchi di selezione a catena nel tipo di record di origine devono essere già impostati.

### Per impostare gli elenchi di selezione a catena condivisi

- 1 Nella pagina *Campi tipo di record* per il tipo di record di destinazione creare i campi elenco di selezione personalizzati che acquisiscono i valori dai campi elenco di selezione utilizzati negli elenchi di selezione a catena del tipo di record di origine.

Ad esempio, se gli elenchi di selezione a catena nel tipo di record Contatto utilizzano un campo denominato Classe come elenco di selezione principale e un campo denominato Sottoclasse come elenco di selezione correlato, eseguire le operazioni seguenti nel tipo di record Account:

- creare un campo elenco di selezione personalizzato e configurarlo in modo che acquisisca i propri valori dal campo Classe del tipo di record Contatto;
- creare un secondo campo elenco di selezione personalizzato e configurarlo in modo che acquisisca i propri valori dal campo Sottoclasse del tipo di record Contatto.

**NOTA:** per informazioni sulla creazione dei campi elenco di selezione che acquisiscono i propri valori da altri campi elenco di selezione, vedere [Creazione di campi elenco di selezione personalizzati con valori condivisi \(a pagina 1299\)](#).

- 2 Nella pagina *Personalizzazione applicazioni tipo di record* per il tipo di record di destinazione fare clic sul collegamento Elenchi di selezione a catena richiesto ed eseguire le operazioni riportate di seguito.

- a Nel Passo 1 della pagina *Impostazione elenchi di selezione a catena*, nei campi Elenco di selezione principale ed Elenco di selezione correlato, selezionare i campi elenco di selezione personalizzati impostati nel passo 1 di questa procedura, quindi immettere facoltativamente una descrizione degli elenchi di selezione a catena.

Assicurarsi che la relazione tra l'elenco di selezione principale e l'elenco di selezione correlato sia uguale alla relazione esistente tra i campi corrispondenti nel tipo di record di origine. Nell'esempio descritto in precedenza il campo Classe viene utilizzato come elenco di selezione principale negli elenchi di selezione a catena del tipo di record Contatto e il campo Sottoclasse viene utilizzato come elenco di selezione correlato. Di conseguenza, negli elenchi di selezione a catena del tipo di record Account, il campo che acquisisce i propri valori dal campo Classe del tipo di record Contatto deve essere l'elenco di selezione principale e il campo che acquisisce i propri valori dal campo Sottoclasse del tipo di record Contatto deve essere l'elenco di selezione correlato.

- b** Nel Passo 2 della pagina Impostazione elenchi di selezione a catena selezionare la casella di controllo Abilita elenco di selezione a catena condiviso.

Quando si seleziona questa casella di controllo, nella pagina vengono mostrate le associazioni tra i valori principali e i valori correlati già impostate negli elenchi di selezione a catena nel tipo di record di origine e che non possono essere modificate.

- c** Fare clic su Fine per salvare la definizione degli elenchi di selezione a catena.

Se in seguito i valori dei campi di origine vengono modificati, le stesse modifiche verranno apportate in modo automatico ai campi di destinazione. Analogamente, se le associazioni tra i valori principali e i valori correlati negli elenchi di selezione a catena nel tipo di record di origine vengono modificate, le stesse modifiche verranno apportate in modo automatico negli elenchi di selezione a catena nel tipo di record di destinazione.

Se in seguito si deseleziona la casella di controllo Abilita elenco di selezione a catena condiviso per gli elenchi di selezione a catena, le associazioni tra i valori principali e i valori correlati diventeranno modificabili e gli elenchi di selezione a catena non condivideranno più la configurazione degli elenchi di selezione a catena nell'altro tipo di record. Pertanto, se in seguito una qualsiasi delle associazioni viene modificata negli elenchi di selezione a catena nel tipo di record di origine, le stesse modifiche non verranno apportate in questi elenchi di selezione a catena. I campi elenco di selezione personalizzati nel tipo di record di destinazione continueranno tuttavia ad acquisire i propri valori dai campi elenco di selezione nel tipo di record di origine, a meno che non si modifichi la configurazione dei campi in modo che non acquisiscano più i rispettivi valori dai campi elenco di selezione nel tipo di record di origine.

## **Informazioni sugli elenchi di selezione a catena e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione**

È possibile utilizzare i campi elenco di selezione contenenti valori mappati ai gruppi di valori dell'elenco di selezione negli elenchi di selezione a catena. Tuttavia, in una definizione di elenco di selezione a catena è possibile specificare solo un set di relazioni tra i valori del campo elenco di selezione principale e i valori dei campi elenco di selezione correlati, indipendentemente dalla selezione di un gruppo di valori dell'elenco di selezione nell'elenco Gruppo valori elenco di selezione quando si definisce l'elenco di selezione a catena. Se un campo è di tipo correlato in una definizione di elenco di selezione a catena e se è anche mappato ai gruppi di valori dell'elenco di selezione, quando un record viene creato o aggiornato, i valori disponibili per la selezione nel campo vengono filtrati innanzitutto in base al gruppo di valori dell'elenco di selezione, quindi in base alla definizione di elenco di selezione a catena.

Ad esempio, si presuma di impostare la seguente configurazione per il tipo di record Account.

- I campi Tipo di account e Priorità sono collegati in una definizione di elenco di selezione a catena con il campo Tipo di account come campo elenco di selezione principale.
- I campi Gruppo valori elenco di selezione, Tipo di account e Priorità sono tutti presenti nel layout della pagina Dettaglio.

Quando il campo Gruppo valori elenco di selezione viene popolato in un account, nei campi elenco di selezione sono disponibili i valori riportati di seguito.

- Nel campo Tipo di account, sono disponibili per la selezione i valori che sono stati mappati al gruppo di valori dell'elenco di selezione.
- Nel campo elenco di selezione Priorità sono disponibili tutti i valori che sono stati mappati al gruppo di valori dell'elenco di selezione finché nel campo Tipo di account non viene selezionato un valore. Dopo la selezione di un valore nel campo Tipo di account, i valori disponibili nel campo Priorità sono limitati a quelli che soddisfano entrambi i seguenti criteri:
  - il valore è mappato al gruppo di valori dell'elenco di selezione;
  - il valore è collegato al valore presente nel campo Tipo di account nella definizione di elenco di selezione a catena.

## **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Definizione degli elenchi di selezione a catena \(a pagina 1357\)](#)
- [Informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1397\)](#)
- [Considerazioni sull'impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1398\)](#)
- [Processo di impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1399\)](#)
- [Creazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1400\)](#)
- [Mappatura dei valori dell'elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1327\)](#)

## Gestione dei layout di ricerca

Per la maggior parte dei tipi di record è possibile specificare i campi, sia standard che personalizzati, che gli utenti possono usare durante la ricerca dei record. Facoltativamente, è possibile specificare un valore predefinito per ognuno dei campi di ricerca mirata. Per ciascun tipo di record è possibile specificare i campi. È possibile specificare i campi di ricerca in un layout di ricerca e assegnare tale layout per ciascun tipo di record a ruoli utente in base alle necessità; a tale proposito vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

È possibile copiare un layout di ricerca esistente e quindi modificarlo in base alle necessità o modificare layout di ricerca esistenti. Il layout di ricerca predefinito è di sola lettura. È possibile copiarlo, ma non eliminarlo o modificarlo. Per specificare i campi da utilizzare nelle ricerche e i campi da visualizzare nei risultati delle ricerche è possibile avvalersi della Procedura guidata layout di ricerca.

**NOTA:** il numero di caratteri che è possibile utilizzare nei nomi dei layout di ricerca è limitato. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sui limiti dei layout customizzati \(vedere Informazioni sui limiti dei layout personalizzati a pagina 1331\)](#).

**ATTENZIONE:** quando si crea o modifica un layout di ricerca per il tipo di record Utente, non aggiungere entrambi i campi **Riporta a** e **Riporta a (Alias)** allo stesso layout di ricerca. Se entrambi i campi vengono resi disponibili su un layout di ricerca, le ricerche che verranno effettuate con questo layout non riusciranno. Per ulteriori informazioni sui campi **Riporta a** e **Riporta a (Alias)**, vedere [Informazioni sui campi Riporta a e Riporta a \(Alias\) nei record utente \(a pagina 1449\)](#).

## Gestione del funzionamento delle finestre di ricerca

È inoltre possibile utilizzare la Procedura guidata layout di ricerca per gestire il funzionamento delle finestre di ricerca e abilitare le associazioni Smart. Per la configurazione del funzionamento della finestra di ricerca per ciascun tipo di record sono disponibili le opzioni riportate di seguito. Nel layout di ricerca predefinito, tutte queste opzioni sono selezionate.

- **Configura finestra di ricerca con campi predefiniti.** Se questa casella di controllo è selezionata, vengono utilizzati i campi presenti nel layout di ricerca predefinito.
- **Mostra risultati ricerca all'apertura della finestra di ricerca.** Se questa casella di controllo è selezionata, all'apertura della finestra di ricerca viene visualizzato l'elenco dei record disponibili. Se la casella di controllo è deselezionata, all'apertura della finestra di ricerca non viene visualizzato alcun record.

**NOTA:** se la visibilità del responsabile è abilitata per l'azienda, l'inserimento dei dati nell'elenco dei record in alcune finestre di ricerca può risultare lento e, in alcuni casi, comportare il timeout della finestra di ricerca. Per evitare il timeout, deselezionare la casella di controllo **Mostra risultati ricerca all'apertura della finestra di ricerca** per il tipo di record associato alla finestra di ricerca. La finestra di ricerca non visualizzerà alcun record e gli utenti potranno specificare i criteri di ricerca per trovare i record desiderati.

- **Risoluzione automatica abilitata.** Se questa casella di controllo è selezionata, le associazioni Smart vengono abilitate automaticamente. Le *associazioni Smart* in Oracle CRM On Demand sono ricerche automatiche che facilitano l'associazione di record di tipi diversi, ad esempio account, contatto, opportunità, attività e così via, tra di loro. Quando le associazioni Smart sono abilitate, è possibile digitare una parte o il nome completo del record che si desidera associare a un record principale nel campo appropriato e quindi fare in modo che Oracle CRM On Demand risolva automaticamente l'associazione. Quando l'utente tenta di

salvare le modifiche apportate, Oracle CRM On Demand cerca una corrispondenza per il nome immesso. Se Oracle CRM On Demand trova una corrispondenza esatta, viene utilizzato il record corrispondente e le modifiche apportate dall'utente vengono salvate. Se Oracle CRM On Demand non trova una corrispondenza o se trova più corrispondenze potenziali, viene visualizzata una finestra di ricerca. Nella finestra di ricerca l'utente può eseguire ulteriori ricerche e selezionare il record appropriato. Se le associazioni Smart non sono abilitate, è necessario fare clic sull'icona di ricerca accanto a un campo per aprire la finestra di ricerca, in cui è possibile cercare i record.

- **Mostra elenco sensibile al contesto come finestra di ricerca predefinita.** Questa casella di controllo è disponibile solo se il menu Elenchi tipi di record nelle finestre di ricerca è impostato su Abilitato nel profilo dell'azienda. Se la casella di controllo Mostra elenco sensibile al contesto come finestra di ricerca predefinita è selezionata e il tipo di record ha uno o più elenchi sensibili al contesto, tutti questi elenchi vengono visualizzati prima degli altri elenchi presenti nel campo Elenco *tipo di record* nell'angolo in alto a sinistra della finestra di ricerca. È molto probabile che gli elenchi sensibili al contesto contengano i record richiesti dagli utenti. Per ulteriori informazioni sul campo Elenco *tipo di record* e sugli elenchi sensibili al contesto, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca \(a pagina 103\)](#). Per ulteriori informazioni sul menu Elenchi tipi di record nelle finestre di ricerca, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#).

**NOTA:** se, dopo aver impostato i layout di ricerca, si seleziona la casella di controllo Disabilitato nel menu Elenchi tipi di record nelle finestre di ricerca nel profilo dell'azienda, la casella di controllo Mostra elenco sensibile al contesto come finestra di ricerca predefinita non è più disponibile nella Procedura guidata layout di ricerca. Inoltre, gli elenchi sensibili al contesto non sono disponibili nelle finestre di ricerca e la ricerca iniziale di un record di un determinato tipo in una finestra di ricerca viene eseguita su tutti i record del tipo di record specificato a cui è possibile accedere, indipendentemente dal fatto che la finestra Mostra elenchi sensibili al contesto come finestra di ricerca predefinita sia stata selezionata in precedenza. Tuttavia, Oracle CRM On Demand memorizza l'impostazione della casella di controllo Mostra elenchi sensibili al contesto come finestra di ricerca predefinita per ciascun layout di ricerca. Se, successivamente, si seleziona di nuovo Abilitato o Composto nel menu Elenchi tipi di record nelle finestre di ricerca nel profilo dell'azienda, l'impostazione della casella di controllo Mostra elenchi sensibili al contesto come finestra di ricerca predefinita per ciascun layout di ricerca viene ripristinata e diventa di nuovo effettiva.

Se si sta creando un layout di ricerca per il tipo di record Prodotto, se si desidera che nella finestra del layout di ricerca vengano visualizzati i prodotti per divisione, è disponibile l'opzione seguente:

- **Configura finestra di ricerca con divisione come campo di ricerca predefinito.** In Oracle CRM On Demand, quando si crea un layout di ricerca per il tipo di record Prodotto nella Procedura guidata layout di ricerca, selezionando la casella di controllo Configura finestra di ricerca con divisione come campo di ricerca predefinito è possibile configurare il layout di ricerca dei prodotti in modo che elenchi i prodotti in base alle divisioni. La visualizzazione dei prodotti per divisione nella finestra Ricerca prodotti consente agli utenti di eseguire una ricerca in un insieme di prodotti pertinenti e riduce la possibilità di errori dell'utente durante la ricerca e la selezione da un elenco di prodotti. Per ulteriori informazioni, vedere [Considerazioni sulla creazione dei layout di ricerca prodotti \(a pagina 1366\)](#).

Se si sta creando un layout di ricerca e si desidera configurare la pagina dei risultati della ricerca per parole chiave avanzata in modo che vengano visualizzati specifici campi dei risultati per i tipi di record Account, Opportunità, Contatto, Appuntamento e Task, è disponibile la seguente opzione:

- **Configura ricerca per parole chiave avanzata con i campi dei risultati della ricerca selezionati.** Quando questa casella di controllo è selezionata, i campi definiti nel layout di ricerca vengono visualizzati nella pagina dei risultati per la ricerca per parole chiave avanzata. Quando la casella di controllo è deselezionata, nella pagina dei risultati della ricerca vengono visualizzati i campi chiave per il tipo di record.

Se si sta creando un layout di ricerca e si desidera specificare il primo campo dell'elenco dei campi di ricerca mirata come campo di ricerca predefinito nella finestra di ricerca, sono disponibili le opzioni riportate di seguito.

- **Primo campo di ricerca mirata come ricerca predefinita nelle ricerche.** Se questa casella di controllo è selezionata, il primo campo dell'elenco dei campi di ricerca mirata del layout di ricerca viene utilizzato come



campo di ricerca predefinito nella finestra di ricerca. Se questa casella di controllo è deselezionata, il campo di ricerca predefinito corrisponde al campo in cui viene mappata la ricerca.

### Campi di ordinamento popolati automaticamente

Nell'applicazione standard, quando un utente crea un nuovo elenco o esegue una ricerca avanzata per un singolo tipo di record, viene selezionato automaticamente un campo di ordinamento. Facoltativamente, gli utenti possono deselezionare il campo di ordinamento e selezionare fino a tre campi di ordinamento per il nuovo elenco o la ricerca. Se non si desidera che il campo di ordinamento predefinito venga selezionato automaticamente nelle pagine Nuovo elenco e Ricerca avanzata di un tipo di record per un determinato ruolo, è necessario deselezionare la casella di controllo Popola automaticamente il campo di ordinamento nel nuovo elenco e nella nuova ricerca avanzata nel layout di ricerca assegnato al ruolo per il tipo di record.

### Funzioni del layout di ricerca per la ricerca avanzata di record correlati

Quando si crea o si modifica un layout di ricerca, considerare i requisiti per rendere disponibili i campi come campi di ricerca nelle ricerche avanzate dei record correlati. Quando si determina se un campo è disponibile per la ricerca in una ricerca avanzata di record correlati di un determinato tipo di record, Oracle CRM On Demand utilizza le seguenti funzioni dal layout di ricerca per il tipo di record in determinate circostanze:

- L'elenco dei campi di ricerca disponibili nel layout di ricerca.
- L'impostazione della casella di controllo Limita ricerca ai campi selezionati nel layout di informazioni correlate nel layout di ricerca.

Per informazioni su quando e come Oracle CRM On Demand utilizza queste funzioni per determinare se un campo è disponibile per la ricerca in una ricerca avanzata di record correlati, vedere [Informazioni sulla ricerca avanzata di record correlati](#) a pagina 96).

**Procedure preliminari.** Per gestire i layout di ricerca, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

Nella procedura seguente viene descritto come creare o modificare un layout di ricerca.

#### Per creare o modificare un layout di ricerca

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Tipo di record, fare clic sul tipo di record per il quale si desidera creare o modificare un layout di ricerca.
- 4 Nella pagina Personalizzazione applicazioni del *tipo di record*, fare clic sul collegamento Layout ricerca del *tipo di record*.
- 5 Nell'elenco Layout di ricerca, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout esistente.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
  - Fare clic su Rimuovi per eliminare un layout esistente non attualmente assegnato a un ruolo.

La procedura guidata layout di ricerca guida l'utente durante il processo.

- 6 Nel Passo 1, Definisci nome layout, immettere o modificare il nome e facoltativamente una descrizione per il layout.
- 7 Fare clic su Successivo.

Nel Passo 2, Specifica campi di ricerca, sono inclusi tre elenchi:

- **Campi di ricerca non disponibili.** In questo elenco vengono visualizzati tutti i campi che non saranno disponibili per la ricerca.
- **Campi ricerca mirata.** In questo elenco appaiono tutti i campi disponibili per la ricerca mirata e che verranno visualizzati nell'applet Ricerca mirata per il tipo di record nella barra delle azioni. Nell'applet

Ricerca mirata possono essere visualizzati massimo 10 campi. Se si aggiungono più di 10 campi all'elenco e si tenta di salvare il layout, viene visualizzato un messaggio di errore. Se si utilizzano i campi dell'applet Ricerca mirata, si verifica quanto riportato di seguito.

- I campi sono disponibili come campi predefiniti già popolati nel modulo dei criteri di ricerca avanzata.
- I campi selezionati appaiono come campi predefiniti già compilati nei criteri di filtro quando si creano o si restringono gli elenchi.
- I campi selezionati appaiono come l'insieme di campi in cui è possibile effettuare ricerche nella finestra di ricerca.

Se nessun campo viene specificato in questo elenco, il tipo di record viene visualizzato nell'applet Ricerca mirata ma nessun campo di ricerca viene visualizzato nell'applet.

- **Campi di ricerca aggiuntivi.** In questo elenco sono riportati i campi che non sono visualizzati nell'applet Ricerca mirata ma che sono disponibili in altre ricerche, come la ricerca avanzata. I campi indicizzati vengono visualizzati in verde. I campi indicizzati che non prevedono la distinzione tra maiuscole e minuscole vengono visualizzati in blu.

**NOTA:** per ottimizzare le prestazioni, utilizzare i campi indicizzati quando si definiscono campi di ricerca. Se nell'elenco Campi ricerca mirata o Campi di ricerca aggiuntivi sono presenti campi non ottimizzati, viene visualizzato un messaggio di avvertenza.

Per disporre i campi in un elenco, fare clic sulla freccia verso l'alto e la freccia verso il basso; per spostare i campi tra gli elenchi, fare clic sulla freccia destra e la freccia sinistra oppure sulla freccia verso l'alto e la freccia verso il basso. L'ordine dei campi negli elenchi viene usato nell'applet Ricerca mirata nella barra delle azioni e nei moduli dei criteri di ricerca.

**NOTA:** i campi visualizzati in viola sono sempre senza distinzione tra maiuscole e minuscole. Questi campi non sono ottimizzati per la ricerca veloce.

- 8 Nel Passo 2, spostare i campi nell'elenco Campi di ricerca non disponibili e disporre i campi negli elenchi Campi ricerca mirata e Campi di ricerca aggiuntivi in base alle esigenze.
- 9 (Facoltativo) Nel Passo 2 selezionare o deselezionare la casella di controllo Limita ricerca ai campi selezionati nel layout di informazioni correlate, se necessario, per soddisfare i requisiti per rendere disponibili i campi come campi di ricerca nelle ricerche avanzate dei record correlati.  
Per ulteriori informazioni su questa casella di controllo, vedere [Informazioni sulla ricerca avanzata di record correlati \(a pagina 96\)](#).
- 10 (Facoltativo) Se si pianifica di selezionare la casella di controllo Primo campo di ricerca mirata come ricerca predefinita nelle ricerche nel Passo 4 della Procedura guidata layout di ricerca, utilizzare la freccia verso l'alto e la freccia verso il basso per posizionare il primo campo dell'elenco dei campi di ricerca mirata in base alle esigenze.
- 11 Nel passo 2, se non si desidera che il campo di ordinamento predefinito venga selezionato automaticamente nelle pagine Nuovo elenco e Ricerca avanzata, deselezionare la casella di controllo Popola automaticamente il campo di ordinamento nel nuovo elenco e nella nuova ricerca avanzata.
- 12 (Facoltativo) Se si desidera che nella finestra del layout di ricerca vengano visualizzati i prodotti per divisione, selezionare la casella di controllo Configura finestra di ricerca con divisione come campo di ricerca predefinito.

**NOTA:** questa opzione è disponibile solo quando si specifica un layout di ricerca per il tipo di record Prodotto. Per ulteriori informazioni, vedere [Considerazioni sulla creazione dei layout di ricerca prodotti \(a pagina 1366\)](#).

- 13 Fare clic su Successivo.
- 14 (Facoltativo) Nel Passo 3, Specifica valori predefiniti per campi di ricerca, immettere o selezionare i valori predefiniti per i campi di ricerca.



Facoltativamente, è possibile specificare un valore predefinito per ognuno dei campi presenti nell'elenco dei campi di ricerca mirata. Se si specifica un valore predefinito per un campo di ricerca, il campo di ricerca interessato viene popolato in modo automatico con il valore predefinito nell'applet Ricerca mirata nella barra delle azioni e quando gli utenti creano un nuovo elenco. I valori predefiniti vengono formattati in base alle impostazioni nazionali dell'utente e, per i campi elenco di selezione ed elenco di selezione a scelta multipla, il campo di ricerca viene popolato con il valore elenco di selezione corrispondente o con i valori della lingua dell'utente.

**NOTA:** per il tipo di record Attività, è possibile specificare valori predefiniti per i campi di ricerca nei layout di ricerca per gli appuntamenti e i task. I campi di ricerca vengono popolati con i valori predefiniti nell'applet Ricerca mirata nella barra delle azioni e nel modulo dei criteri di ricerca avanzata quando gli utenti cercano gli appuntamenti e i task. Non è tuttavia possibile creare un layout di ricerca per il tipo di record Attività, pertanto i campi di ricerca non vengono mai preselezionati o popolati quando gli utenti creano un nuovo elenco per il tipo di record Attività.

L'impostazione di un valore predefinito contribuisce a rendere più rapide le ricerche. Ad esempio, se in genere gli utenti cercano gli account attivi, è possibile selezionare Attivo come valore predefinito per il campo di ricerca Stato nel tipo di record Account. La condizione per un valore di ricerca predefinito dipende dal tipo del campo e per la maggior parte dei tipi di campo non è possibile selezionare una condizione diversa. Per campo elenco di selezione, ad esempio, la condizione è impostata su Uguale a. Per i campi di tipo Casella di controllo, è possibile selezionare È selezionato, ovvero la condizione predefinita, oppure Non selezionato. Gli utenti possono modificare la condizione e il valore quando eseguono una ricerca.

**NOTA:** quando gli utenti limitano un elenco esistente, l'elenco dei campi di ricerca, nonché le condizioni e i valori per tali campi, sono determinati dal filtro elenco corrente.

#### 15 Fare clic su Successivo.

Nel Passo 4, Definisci layout risultati della ricerca, sono presenti tre elenchi:

- **Campi dei risultati della ricerca non disponibili.** In questo elenco appaiono tutti i campi che non verranno visualizzati nei risultati della ricerca.
- **Campi dei risultati della finestra di ricerca.** In questo elenco appaiono i campi che verranno visualizzati nei risultati nella finestra di ricerca. Questo elenco ha un limite di nove campi.
- **Campi aggiuntivi dei risultati della ricerca.** In questo elenco vengono visualizzati i campi extra, in aggiunta a quelli inclusi nell'elenco Campi dei risultati della finestra di ricerca, che verranno visualizzati nei risultati della ricerca tranne che nella finestra di ricerca.

Il numero totale di campi consentiti per gli elenchi Campi dei risultati della finestra di ricerca e Campi aggiuntivi dei risultati della ricerca è 20; ciò significa che nei risultati della ricerca non possono essere visualizzate più di 20 colonne. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record, vedere [Ricerca di record \(a pagina 79\)](#).

**ATTENZIONE:** si consiglia di aggiungere un numero limitato di campi agli elenchi in quanto il numero di campi negli elenchi può influire sulle prestazioni. Le prestazioni variano in modo significativo in base al tipo di record e al tipo di campo. Ogni campo aggiuntivo può prolungare il tempo di caricamento dell'elenco.

#### 16 Nel Passo 4, Definisci layout risultati della ricerca, spostare i campi negli elenchi Campi dei risultati della finestra di ricerca e Campi aggiuntivi dei risultati della ricerca e disporli in modo diverso, in base alle esigenze.

**NOTA:** l'elenco Campi dei risultati della finestra di ricerca determina il layout dei campi dei risultati della ricerca solo per le finestre di ricerca con associazione singola. Non è possibile specificare il layout dei campi dei risultati della ricerca per finestre di ricerca con associazione multipla.

#### 17 Per configurare il funzionamento della finestra di ricerca in base alle proprie esigenze, selezionare o deselezionare le seguenti caselle di controllo:

- Configura finestra di ricerca con campi predefiniti
- Mostra risultati ricerca all'apertura della finestra di ricerca

- Risoluzione automatica abilitata
- Mostra elenco sensibile al contesto come finestra di ricerca predefinita
- Configura ricerca per parole chiave avanzata con i campi dei risultati della ricerca selezionati
- Primo campo di ricerca mirata come ricerca predefinita nelle ricerche

**18** Fare clic su Fine.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati \(a pagina 1327\)](#)
- [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#)
- [Creazione di layout home page di record \(a pagina 1371\)](#)

### Considerazioni sulla creazione dei layout di ricerca prodotti

In Oracle CRM On Demand, quando si crea un layout di ricerca per il tipo di record Prodotto nella Procedura guidata layout di ricerca, selezionando la casella di controllo Configura finestra di ricerca con divisione come campo di ricerca predefinito è possibile configurare il layout di ricerca dei prodotti in modo che elenchi i prodotti in base alle divisioni. La visualizzazione dei prodotti per divisione nella finestra Ricerca prodotti consente agli utenti di eseguire una ricerca in un insieme di prodotti pertinenti e riduce la possibilità di errori dell'utente durante la ricerca e la selezione da un elenco di prodotti.

Quando si sceglie di visualizzare i prodotti in base alle divisioni nel layout di ricerca prodotti, si verifica quanto riportato di seguito.

- La finestra Ricerca prodotti utilizza il campo Divisione come campo di ricerca predefinito e il campo viene compilato con la divisione primaria dell'utente, se disponibile.
- Se la casella di controllo Mostra risultati ricerca all'apertura della finestra di ricerca è selezionata, l'elenco dei prodotti viene visualizzato e filtrato in modo automatico in base alla divisione primaria dell'utente. Se l'utente non dispone della divisione primaria, verranno visualizzati, ma non filtrati, tutti i prodotti.
- Se la casella di controllo Mostra risultati ricerca all'apertura della finestra di ricerca non è selezionata, nella finestra Ricerca prodotti non verrà visualizzato alcun prodotto.

Quando si sceglie di non visualizzare i prodotti in base alle divisioni nel layout di ricerca prodotti, si verifica quanto riportato di seguito.

- La finestra Ricerca prodotti utilizza il campo Nome prodotto come campo di ricerca predefinito.
- Se la casella di controllo Mostra risultati ricerca all'apertura della finestra di ricerca è selezionata, la finestra Ricerca prodotti utilizza il campo Nome prodotto come campo di ricerca predefinito e vengono elencati tutti i prodotti.
- Se la casella di controllo Mostra risultati ricerca all'apertura della finestra di ricerca non è selezionata, la finestra Ricerca prodotti utilizza il campo Nome prodotto come campo di ricerca predefinito e non viene elencato alcun prodotto.

Il campo Divisione non viene aggiunto in modo automatico all'applet Ricerca mirata, ma l'utente può aggiungerlo alla ricerca mirata in modo che venga visualizzato nell'applet Ricerca mirata nella barra delle azioni.

L'utente non può cercare il campo Divisione se il campo è presente nell'elenco Campi di ricerca non disponibili. Selezionando la casella di controllo Configura finestra di ricerca con divisione come campo di ricerca predefinito, l'utente potrà cercare il campo utilizzando solo una finestra di ricerca.

**NOTA:** se si seleziona la casella di controllo Configura finestra di ricerca con divisione come campo di ricerca predefinito, questa impostazione ha la priorità sulla casella di controllo Primo campo di ricerca mirata come ricerca predefinita nelle ricerche. Per ulteriori informazioni sulla specifica del campo di ricerca predefinito in una finestra di ricerca, vedere [Gestione dei layout di ricerca \(a pagina 1361\)](#).

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei layout di ricerca \(a pagina 1361\)](#)
- [Impostazione divisioni \(a pagina 1231\)](#)

## Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco

Per ciascun tipo di record è possibile specificare gli elenchi disponibili per ogni ruolo e l'ordine in cui gli elenchi vengono visualizzati sulla home page del tipo di record.

È possibile creare un nuovo layout solo per i ruoli non ancora personalizzati. È inoltre possibile modificare o eliminare layout esistenti. Non è possibile gestire l'accesso all'elenco e l'ordine per elenchi privati di un utente.

### Procedure preliminari.

Poiché è necessario selezionare un ruolo cui applicare la personalizzazione, impostare tutti i ruoli prima di iniziare la procedura. Per effettuare questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere i privilegi Personalizza applicazione e Gestione degli elenchi pubblici.

### Per creare o modificare un accesso all'elenco

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Accesso e ordine elenchi fare clic sul collegamento Accesso e ordine elenchi del *tipo di record*.
- 5 Nella pagina Layout ordine elenco, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout esistente.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
- 6 Se si sta creando un nuovo layout, selezionare un ruolo dall'elenco a discesa Nome ruolo.  
Solo i ruoli che non dispongono ancora di un layout associato sono disponibili nell'elenco a discesa.
- 7 Spostare gli elenchi tra Tutti gli elenchi, Elenchi disponibili per questo ruolo e Mostra in elenco breve, in base alle necessità.
  - In Tutti gli elenchi sono contenuti tutti gli elenchi per il tipo di record, a parte gli elenchi privati.
  - In Elenchi disponibili per questo ruolo sono contenuti tutti gli elenchi disponibili per il ruolo selezionato. Questi elenchi vengono inoltre visualizzati nel campo Elenco *tipo di record* delle finestre di ricerca per il tipo di record.
  - In Mostra in elenco breve sono contenuti gli elenchi visualizzati nella sezione Elenco della home page, nell'elenco di selezione degli elenchi delle pagine Elenco per il tipo di record e nel campo Elenco *tipo di record* delle finestre di ricerca per il tipo di record. Per ulteriori informazioni sul campo Elenco *tipo di record*, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca \(a pagina 103\)](#).
- 8 Riposizionare l'ordine degli elenchi in base alle necessità utilizzando le frecce direzionali verso l'alto e verso il basso.
- 9 Fare clic su Salva.

**NOTA:** dopo aver creato un layout ordine elenco per un ruolo per un determinato tipo di record, qualsiasi nuovo elenco pubblico creato per quel tipo di record sarà disponibile per il ruolo per impostazione predefinita, ma non verrà incluso nell'elenco breve degli elenchi per il ruolo. Se tuttavia il proprio ruolo utente dispone del privilegio Gestione degli elenchi pubblici e del privilegio Gestisci ordine elenchi ruoli o Personalizza applicazione, quando si crea un nuovo elenco pubblico o si perfeziona un elenco esistente e lo si salva come nuovo elenco pubblico, sarà possibile aggiungere l'elenco all'elenco breve di elenchi per uno o più ruoli che hanno già un layout ordine elenco.

È inoltre possibile scegliere di rendere l'elenco non disponibile per uno o più ruoli con un layout ordine elenco. Per ulteriori informazioni, vedere [Come creare e limitare gli elenchi \(a pagina 134\)](#).

## Creazione di report personalizzati per home page

È possibile utilizzare la funzione Report personalizzato home page per aggiungere più report, tra cui quelli precostruiti e personalizzati, alle home page del tipo di record. Questa funzione consente di fornire le informazioni più appropriate a utenti diversi. Ad esempio, è possibile configurare una home page Richiesta di servizio per un rappresentante del servizio clienti in modo tale da visualizzare un report di richiesta servizio personalizzato.

Per alcuni tipi di record, nella home page del tipo di record vengono visualizzati i record standard per impostazione predefinita. È possibile sostituire i report standard con report diversi oppure aggiungerne altri. È inoltre possibile specificare i report della home page per i tipi di record laddove nella home page del tipo di record non venga visualizzato alcun report per impostazione predefinita.

**NOTA:** Per informazioni su dove è possibile incorporare i report e i dashboard in Oracle CRM On Demand, vedere [Informazioni sull'incorporamento dei report e dei dashboard in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1306\)](#).

Per rendere disponibile un report precostruito o personalizzato in una home page del tipo di record, è necessario innanzitutto creare un record del report personalizzato home page per il report. Quando si creano o si modificano layout home page per un tipo di record, gli eventuali record del report personalizzato home page creati per il tipo di record vengono indicati nell'elenco Tutte le sessioni della Procedura guidata layout home page. È quindi possibile creare un report disponibile in un layout home page come segue:

- È possibile spostare il report in uno degli elenchi delle sessioni visualizzati per impostazione predefinita nel layout home page affinché qualsiasi utente, il cui ruolo preveda tale layout, visualizzi automaticamente quel determinato report nella home page del tipo di record.
- È possibile spostare il report nell'elenco delle sezioni disponibili nel layout home page affinché qualsiasi utente, il cui ruolo preveda tale layout e il privilegio Personalizza home page, sia in grado di aggiungere il report alla propria home page del tipo di record.

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione delle home page, vedere [Creazione di layout home page di record \(a pagina 1371\)](#). Per ulteriori informazioni sui report personalizzati per la home personale, vedere [Abilitazione dei report personalizzati nella home page personale \(vedere Abilitazione di report personalizzati nella home page personale a pagina 1410\)](#).

## Informazioni sui privilegi per la gestione dei record dei report personalizzati della home page

Se il proprio ruolo prevede i privilegi appropriati, è possibile creare record di report personalizzati e aggiungerli ai layout home page personalizzati per tutti i tipi di record. La tabella riportata di seguito illustra i privilegi richiesti per i diversi task necessari per generare un report personalizzato disponibile in una home page.

| Task                                                                                              | Privilegio necessario                                                                                                                                                           | Note                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Facoltativo) Creare un report personalizzato e pubblicarlo in una cartella a livello societario. | Gestione report personalizzati                                                                                                                                                  | Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Introduzione ad Analytics (a pagina 866)</a> .                                                                                                                                                           |
| Creare un record del report personalizzato della home page                                        | Personalizza applicazione<br>Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page<br>Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita | Le istruzioni relative a questa attività sono riportate in questo argomento.<br><br>Il privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita è richiesto solo se si desidera aggiungere un report da Cartella condivisa a |

| Task                                                                                                    | Privilegio necessario                                                                                  | Note                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                         |                                                                                                        | livello societario con migrazione eseguita a un report personalizzato della home page.                       |
| Aggiungere una sezione report personalizzato a un layout home page                                      | Personalizza applicazione<br>Personalizza applicazione -<br>Gestisci personalizzazione della home page | Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Creazione di layout home page di record (a pagina 1371)</a> . |
| Aggiungere un layout home page a un ruolo utente                                                        | Gestisci ruoli e accesso                                                                               | Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Aggiunta di ruoli (a pagina 1470)</a> .                       |
| (Facoltativo) Aggiungere o rimuovere una sezione report personalizzato in una home page (utente finale) | Personalizza home page                                                                                 | Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Modifica dei layout delle home page (a pagina 804)</a> .      |

**Procedure preliminari.**

- Il report che si desidera abilitare in una home page deve essere memorizzato in Cartelle condivise in una cartella alla quale è possibile accedere.
- Se la casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web è selezionata nel profilo dell'azienda, è possibile creare i report personalizzati solo se la lingua selezionata nel campo Lingua traduzione è la lingua predefinita dell'azienda.

**Per creare un report personalizzato per home page**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione layout home page, fare clic su Report personalizzato home page del *tipo di record*.
- 5 Fare clic su Report nuova home page.
- 6 Nella pagina Dettagli report personalizzato della home page completare i campi riportati di seguito.

| Campo | Commenti                                     |
|-------|----------------------------------------------|
| Nome  | Immettere il nome del report personalizzato. |

| Campo                        | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contrassegna per traduzione  | <p>Questa casella di controllo è disponibile solo se la casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web è selezionata nel profilo dell'azienda. Quando si crea un report personalizzato, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è selezionata e di sola lettura. Inoltre, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è di sola lettura se si seleziona una lingua diversa dalla lingua predefinita per l'azienda nel campo Lingua traduzione dell'elenco dei report personalizzati prima di aggiornare un report personalizzato esistente.</p> <p>Se si modifica il nome di un report personalizzato esistente, impostandolo con la lingua predefinita per l'azienda, utilizzare la casella di controllo Contrassegna per traduzione come riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se si desidera che le versioni tradotte del nome vengano sostituite dal nome aggiornato, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</li> <li>■ Se invece si desidera che le versioni tradotte del nome non vengano modificate, non selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</li> </ul> <p>Per ulteriori informazioni sulla traduzione dei nomi dei report personalizzati, vedere <a href="#">Traduzione dei nomi delle applet Web e dei report personalizzati (a pagina 1356)</a>.</p> |
| Altezza                      | Selezionare Singolo o Doppio. Se si imposta l'altezza su Doppio, l'altezza del report raddoppia rispetto a quella delle altre sezioni sulla home page.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Larghezza                    | <p>Selezionare Singolo o Doppio. Se si desidera che il report si estenda sull'intera home page da sinistra a destra, impostare la larghezza su Doppio.</p> <p><b>NOTA:</b> i report con un valore attributo HTML RowSpan maggiore di 2, talvolta superano le dimensioni specificate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Esegui report immediatamente | Se si seleziona questa casella di controllo, il report verrà eseguito automaticamente e gli utenti non dovranno fare clic su un collegamento per aggiornare il report.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

- 1 Fare clic sull'icona Ricerca (lente di ingrandimento) per il campo Percorso report e accedere al report desiderato in Cartelle condivise.

Il campo Percorso report viene popolato automaticamente dopo aver selezionato il report.

- 2 Se si desidera che i prompt configurati per l'analisi vengano visualizzati in modo che gli utenti possano filtrare l'analisi, selezionare la casella di controllo Visualizza prompt dei report.
- 3 Specificare se gli utenti che visualizzano l'analisi incorporata possono aggiornare, stampare o esportare l'analisi.
  - **Collegamento Aggiorna.** Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Aggiorna è disponibile e gli utenti possono aggiornare i dati nell'analisi.
  - **Collegamento Stampa.** Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Stampa è disponibile e gli utenti possono stampare l'analisi.
  - **Collegamento Esporta.** Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Esporta è disponibile e gli utenti possono esportare l'analisi.
- 4 Nel campo Descrizione immettere una descrizione per il report personalizzato della home page.
- 5 Fare clic su Salva.

## Creazione di layout home page di record

È possibile creare layout home page personalizzati per tutti i tipi di record. Questa funzione consente di fornire le informazioni più rilevanti a diversi utenti, inclusa la possibilità di visualizzare report personalizzati sulle home page dei tipi di record. Ad esempio, la home page Richieste di servizio può essere configurata per un funzionario dell'assistenza clienti in modo da visualizzare il task relativo alla richiesta di servizio corrente e un report personalizzato delle richieste di servizio.

**NOTA:** se si desidera utilizzare report predefiniti o personalizzati nei layout home page personalizzati, è necessario prima creare un record di report personalizzato home page mediante la procedura descritta in [Creazione di report personalizzati home page \(vedere Creazione di report personalizzati per home page a pagina 1368\)](#).

È possibile copiare un layout home page esistente e quindi modificarlo in base alle necessità. È inoltre possibile modificare layout home page esistenti, con l'eccezione del layout home page predefinito, che è di sola lettura. È possibile copiare il layout home page, ma non eliminarlo o modificarlo.

**NOTA:** il numero di caratteri che è possibile utilizzare nei nomi dei layout home page è limitato. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sui limiti dei layout customizzati \(vedere Informazioni sui limiti dei layout personalizzati a pagina 1331\)](#).

Dopo aver creato un layout home page personalizzato, è necessario utilizzare la Procedura guidata gestione ruoli per assegnare il layout ai ruoli utente che hanno la necessità di utilizzare quel layout. Gli utenti il cui ruolo include il privilegio Personalizza home page possono personalizzare il layout della propria home page per un tipo di record. Il layout personalizzato può visualizzare qualsiasi sezione resa disponibile nel layout della home page assegnata al ruolo utente per il tipo di record.

**Procedure preliminari.** Per effettuare questa procedura, il ruolo deve includere i privilegi Personalizzare l'applicazione e Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page.

### Per creare o modificare un layout home page

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione layout home page, fare clic sul collegamento Layout home page del *tipo di record*.
- 5 Dall'elenco Layout home page, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout esistente.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.

Viene visualizzata la pagina Procedura guidata layout home page che guida l'utente durante il processo.



- 6 Nel Passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e, se necessario, una descrizione.
- 7 Nel Passo 2, Layout home page, specificare le sezioni disponibili e visualizzate, come segue:
  - Spostare le sezioni dall'elenco Tutte le sezioni all'elenco Sezioni disponibili.  
L'elenco Sezioni disponibili include le sezioni che possono essere aggiunte a una home page. Se non si desidera che un utente sia in grado di aggiungere una sezione a una home page, lasciare la sezione nell'elenco Tutte le sezioni.
  - Spostare le sezioni dall'elenco Lato sinistro all'elenco Lato destro e riorganizzare le informazioni in entrambi gli elenchi in base alle necessità.  
Lasciare le sezioni con larghezza doppia nell'elenco Lato sinistro. Queste sezioni si estendono automaticamente sull'intera home page quando quest'ultima viene visualizzata.
- 8 Fare clic su Fine.

**NOTA:** dopo aver aggiunto una home page personalizzata all'applicazione, è necessario renderla disponibile a un ruolo utente prima che gli utenti possano visualizzarla. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta e la modifica dei ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#). Gli utenti con il privilegio Personalizza home page possono modificare il layout delle rispettive home page con qualsiasi elenco o report reso disponibile nel layout della home page assegnato al relativo ruolo per il tipo di record.

## Personalizzazione dello storico modifiche

Per numerosi tipi di record è possibile utilizzare lo storico modifiche per tenere traccia della creazione, dell'eliminazione e del ripristino dei record nonché degli aggiornamenti ai campi specificati nei record esistenti. Un record dello storico modifiche mostra i dettagli dell'utente la cui azione ha attivato il record dello storico modifiche, il tipo di azione eseguita e un indicatore orario. Quando viene aggiornato un campo sottoposto a verifica in un record esistente, il record dello storico modifiche per la modifica apportata al campo mostra i valori vecchi e nuovi del campo.

**NOTA:** se nessuno dei campi sottoposti a verifica viene aggiornato durante l'aggiornamento di un record, non viene generato alcun record dello storico modifiche per l'operazione.

### Impostazioni dell'azienda per lo storico modifiche

Il periodo di tempo durante il quale i record dello storico modifiche vengono conservati in Oracle CRM On Demand viene specificato nel campo Scadenza verifica (giorni) nel profilo azienda. Nell'applicazione standard i record vengono conservati per 90 giorni, ma gli amministratori possono specificare un periodo di tempo diverso.

Il numero massimo di campi che è possibile sottoporre a verifica per un tipo di record viene specificato nel campo Campi controllabili tipo di record nel profilo azienda. Nell'applicazione standard il numero massimo è 35 campi, ma gli amministratori possono modificare questo limite.

**NOTA:** Il numero massimo di campi che possono essere sottoposti a verifica per un tipo di record viene visualizzato nella pagina Impostazione campi di verifica per ogni tipo di record, ma il valore non può essere modificato in questa pagina.

Per informazioni sulla modifica delle impostazioni dell'azienda per lo storico modifiche, vedere [Configurazione delle impostazioni dell'azienda \(a pagina 1183\)](#).

### Uso di maggiori risorse e tempi di elaborazione più lunghi dovuti alla verifica

La verifica determina tempi di elaborazione più lunghi per un'operazione poiché le regole di verifica devono essere valutate durante l'esecuzione dell'operazione. Per le operazioni di aggiornamento deve essere generato e memorizzato un record dello storico modifiche per ogni campo sottoposto a verifica che viene aggiornato; pertanto, maggiore è il numero di campi da verificare in un tipo di record, maggiore sarà il tempo impiegato per salvare un record di quel tipo.

### Configurazione audit trail

Per ogni tipo di record che supporta lo storico modifiche, è possibile specificare quanto riportato di seguito.



- I campi da sottoporre a verifica.
- Se si desidera tenere traccia della creazione dei record.

**NOTA:** non è possibile deselezionare l'opzione che consente di tenere traccia della creazione nei record nello storico modifiche Utente.

- Se si desidera tenere traccia dell'eliminazione e del ripristino dei record che possono essere eliminati.

**NOTA:** l'opzione che consente di tenere traccia dell'eliminazione e del ripristino dei record non è disponibile per gli storici modifiche Utente e Amministrazione partner utente, poiché questi tipi di record non possono essere eliminati.

Lo storico modifiche per un tipo di record viene abilitato non appena si specifica che almeno un campo deve essere sottoposto a verifica per il tipo di record o si seleziona una delle opzioni che consente di tenere traccia della creazione, dell'eliminazione e del ripristino dei record.

### Informazioni su come rendere i record dello storico modifiche visibili agli utenti

I record dello storico modifiche vengono visualizzati nella sezione di informazioni correlate Storico modifiche nelle pagine Dettagli dei record, come descritto in Visualizzazione degli storici modifiche per i record (vedere [Visualizzazione dello storico modifiche per i record](#) a pagina 183). Per rendere i record dello storico modifiche visibili agli utenti, è necessario effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Aggiungere la sezione di informazioni correlate Storico modifiche ai layout appropriati per la pagina Dettagli dei record per un tipo di record.

**NOTA:** la sezione di informazioni correlate Storico modifiche non è disponibile per l'aggiunta ai layout di pagina per i tipi di record Asset e Fatturato. Le informazioni dello storico modifiche per questi tipi di record possono essere visualizzate solo nello storico modifiche principale.

- Aggiornare i profili di accesso utente appropriati per consentire l'accesso ai record dello storico modifiche. Ad esempio, per consentire a un utente di visualizzare i record dello storico modifiche negli account, assegnare all'utente l'accesso in sola lettura per il tipo di informazioni correlate Storico modifiche per il tipo di record Account. Per ulteriori informazioni sui profili di accesso, vedere [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1492).

Gli amministratori possono inoltre visualizzare l'insieme completo di record dello storico modifiche per tutti i tipi di record controllati nello Storico modifiche principale, come descritto in Analisi delle modifiche apportate allo storico modifiche con lo storico modifiche principale (vedere [Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale](#) a pagina 1241).

### Tipi di record sottoposti a verifica per impostazione predefinita

Per impostazione predefinita, lo storico modifiche viene abilitato per i tipi di record Opportunità e Richiesta di servizio la prima volta che si imposta un'azienda. Inoltre, per alcuni tipi di record specifici del settore o specifici di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, lo storico modifiche viene abilitato durante l'abilitazione del tipo di record per l'azienda. Per tutti questi tipi di record, lo storico modifiche viene impostato come indicato di seguito.

- Alcuni campi vengono sottoposti a verifica. È possibile aggiungere campi all'elenco dei campi sottoposti a verifica e rimuovere campi dall'elenco.
- Sono selezionate le opzioni che consentono di tenere traccia della creazione, dell'eliminazione e del ripristino dei record. È possibile modificare queste impostazioni.

Per impostazione predefinita, gli elementi riportati di seguito sono definiti solo per i tipi di record Opportunità e Richiesta di servizio.

- La sezione di informazioni correlate Storico modifiche è disponibile nel layout della pagina Dettagli standard.
- Tutti i profili di accesso standard consentono di accedere in sola lettura ai record dello storico modifiche.

Per impostazione predefinita, lo storico modifiche viene abilitato anche per il tipo di record Utente la prima volta che si imposta un'azienda. Per impostazione predefinita, alcuni campi obbligatori vengono sottoposti a verifica. Viene anche selezionata l'opzione che consente di tenere traccia della creazione dei record. Questa impostazione non può essere modificata.

Nella tabella riportata di seguito sono elencati i tipi di record che supportano lo storico modifiche e viene indicato se, per impostazione predefinita, lo storico modifiche è abilitato per il tipo di record. Vengono inoltre elencati i campi sottoposti a verifica per impostazione predefinita.

**NOTA:** se si rimuovono tutti i campi dall'elenco dei campi sottoposti a verifica per un tipo di record e se si deselectano anche le opzioni che consentono di tenere traccia della creazione, dell'eliminazione e del ripristino dei record, lo storico modifiche viene disabilitato per il tipo di record.

| Tipo di record    | Storico modifiche abilitato per impostazione predefinita? | Campi sottoposti ad audit per impostazione predefinita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account           | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Riconoscimento    | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Attività          | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Indirizzo         | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Allocazione       | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Richiesta         | Sì                                                        | Fatturato annuo, ID applicazione, Stato approvazione, Data di approvazione, Campagna, Autore approvazione corrente, Indirizzo e-mail, Partnership esistenti, Vantaggi partnership previsti, Nome, Cognome, Ubicazione, N. fax principale, N. tel. principale, Nome, Numero di dipendenti, Partner, Programma partner, Tipo di partner, Livello di programma, Motivo rifiuto, Origine, Stato invio, N. fax ufficio e N. telefono ufficio. |
| Asset             | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Prodotto bloccato | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Profilo broker    | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Tipo di record                         | Storico modifiche abilitato per impostazione predefinita? | Campi sottoposti ad audit per impostazione predefinita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Piano aziendale                        | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Campagna                               | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Certificazione                         | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Richiesta                              | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Contatto                               | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Licenze stato contatto                 | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Corso                                  | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Copertura                              | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Oggetti personalizzati 01 o successivi | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Danno                                  | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Registrazione operazione               | Sì                                                        | Stato approvazione, Contatto associato, Cliente associato, Lead associato, Opportunità associata, Cellulare, Città, Data di chiusura, Nome azienda, Paese, Valuta, Autore approvazione corrente, Volume operazione commerciale, E-mail, Data di scadenza, Fax, Nome, Cognome, Nome, Cliente partner di origine, Programma partner, Codice postale, Partner principale, Interesse prodotto, Motivo del rifiuto, Stato, Via, Stato invio, N. telefono, Tipo. |
| Rivenditore                            | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Tipo di record                                           | Storico modifiche abilitato per impostazione predefinita? | Campi sottoposti ad audit per impostazione predefinita                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Evento                                                   | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                          |
| Esame                                                    | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                          |
| Conto finanziario                                        | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                          |
| Titolare conto finanziario                               | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                          |
| Partecipazione conto finanziario                         | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                          |
| Piano finanziario                                        | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                          |
| Prodotto finanziario                                     | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                          |
| Transazione finanziaria                                  | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                          |
| Fondo                                                    | Sì                                                        | Proprietario, Partner, Stato, Importo di destinazione.                                                                                                                  |
| Richiesta di fondi                                       | Sì                                                        | Approvato, Data della decisione sulla richiesta, Importo richiesta, Data di scadenza, Fondo, Concesso, Proprietario, Data preapprovazione, Richiesta preapprov., Stato. |
| Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                          |
| Nucleo familiare                                         | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                          |
| Proprietà assicurazione                                  | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                          |
| Report audit magazzino                                   | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                          |

| Tipo di record                                      | Storico modifiche abilitato per impostazione predefinita? | Campi sottoposti ad audit per impostazione predefinita                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Periodo magazzino                                   | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                       |
| Invitato                                            | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                       |
| Parte coinvolta                                     | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                       |
| Lead                                                | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                       |
| Evento lead                                         | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                       |
| Richiesta MDF                                       | Sì                                                        | Importo preapprovato, Importo richiesto, Stato approvazione, Data della decisione sulla richiesta, Stato richiesta, Fondo, Data preapprovazione, Stato invio, Data di invio, Totale importo richieste approvato, Totale importo richieste richiesto. |
| Piano messaggistica                                 | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                       |
| Elemento piano messaggistica                        | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                       |
| Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                       |
| Obiettivo                                           | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                       |
| Opportunità                                         | Sì                                                        | Data di chiusura, Previsione, Proprietario, % di probabilità, Fatturato, Fase di vendita.                                                                                                                                                            |
| Ordine                                              | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                       |
| Partner                                             | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                       |

| Tipo di record                               | Storico modifiche abilitato per impostazione predefinita? | Campi sottoposti ad audit per impostazione predefinita                                              |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programma partner                            | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |
| Account piano                                | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |
| Contatto piano                               | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |
| Opportunità piano                            | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |
| Polizza                                      | Sì                                                        | Importo nominale. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Campi polizza (a pagina 752)</a> . |
| Titolare polizza                             | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |
| Portafoglio                                  | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |
| Indicazione prodotto                         | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |
| Preventivo                                   | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |
| Fatturato                                    | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |
| Dichiarazione di non responsabilità campione | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |
| Lotto campione                               | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |
| Richiesta campione                           | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |
| Elemento richiesta campione                  | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |
| Transazione campioni                         | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                      |

| Tipo di record            | Storico modifiche abilitato per impostazione predefinita? | Campi sottoposti ad audit per impostazione predefinita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Richiesta di servizio     | Sì                                                        | Area, Causa, Descrizione, Proprietario, Priorità, Origine, Stato, Oggetto, Tipo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Firma                     | Sì                                                        | Contatto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Social media              | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Profilo sociale           | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Soluzione                 | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Richiesta prezzi speciali | Sì                                                        | Stato approvazione, Data di autorizzazione, Data della decisione sulla richiesta, Stato richiesta, Stato invio, Data di invio, Importo totale autorizzato, Importo totale richiesto, Totale importo richieste approvato, Totale importo richieste                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Utente                    | Sì                                                        | <p>Invia sempre avvisi importanti, Tipo di autenticazione, E-mail, Identificatore esterno per accesso singolo, Riporta a, Ruolo, Stato, ID di accesso utente.</p> <p><b>NOTA:</b> quando il campo Riporta a in un record utente viene aggiornato, viene aggiornato automaticamente anche il valore nel campo Riporta a (Alias) del record. Analogamente, quando viene aggiornato il campo Riporta a (Alias), viene aggiornato automaticamente anche il valore nel campo Riporta a. L'aggiornamento di uno di questi campi attiva pertanto la creazione di un record audit trail.</p> |

| Tipo di record                 | Storico modifiche abilitato per impostazione predefinita? | Campi sottoposti ad audit per impostazione predefinita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amministrazione partner utente | No                                                        | <p>Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo. La procedura ottimale prevede la verifica dei campi seguenti:</p> <p>Invia sempre avvisi importanti, Tipo di autenticazione, E-mail, Identificatore esterno per accesso singolo, Ruolo, Stato, ID di accesso utente.</p> <p><b>NOTA:</b> nello Storico modifiche principale le modifiche apportate ai record utente tramite le pagine Amministrazione automatica partner vengono visualizzate con il tipo di record Amministrazione partner utente.</p> |
| Veicolo                        | No                                                        | Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Per i campi relativi al controllo, sono valide le seguenti considerazioni:

- Per lo storico modifiche Utente, il testo dei campi obbligatori viene visualizzato in rosso nell'elenco dei campi controllati. Non è possibile salvare lo storico modifiche Utente se si rimuove uno dei campi obbligatori dall'elenco dei campi controllati.
- Per campi di chiave esterna, il nome (non l'ID) viene memorizzato e visualizzato nello storico modifiche. Ad esempio, se il campo Account nel tipo di record Opportunità viene sottoposto a verifica, nello storico modifiche viene visualizzato il nome dell'account anziché l'ID riga.
- Non sono disponibili campi di indirizzo per nessuno dei tipi di record verificabili.
- I campi dell'elenco di selezione visualizzano i valori dipendenti della lingua dell'utente (LDV, Language Dependent Values).
- Le colonne ID non visualizzate sui layout non sono disponibili per il controllo.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come personalizzare lo storico modifiche per un tipo di record.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa tutti i privilegi seguenti:

- Personalizza applicazione
- Amministra audit campo
- Gestisci ruoli e accesso

#### ***Per personalizzare lo storico modifiche per un tipo di record***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Impostazione della verifica dei campi, fare clic sul collegamento Impostazione della verifica dei campi del *tipo di record*.



- 5 (Facoltativo) Se si desidera tenere traccia della creazione di record nello storico modifiche, selezionare Verifica creazione record *tipo di record*.
- 6 (Facoltativo) Se si desidera tenere traccia dell'eliminazione o del ripristino di record nello storico modifiche, selezionare Verifica eliminazione/ripristino record *tipo di record*.
- 7 Nella pagina Impostazione della verifica dei campi, spostare i campi dall'elenco Campi disponibili all'elenco Campi controllati, in base alle necessità.  
Se si supera il limite dell'azienda, viene visualizzato un messaggio di errore.  
L'elenco Campi disponibili contiene tutti i campi standard e personalizzati per il tipo di record che non sono già controllati.
- 8 Fare clic su Salva.  
Il controllo di un campo diventa effettivo immediatamente dopo l'attivazione.

**NOTA:** il tipo di record Invitato è un tipo di record figlio del tipo di record Evento. È possibile personalizzare i campi dello storico modifiche per il tipo di record Invitato e configurare la sezione di informazioni correlate Storico modifiche per tale tipo di record tramite le pagine Personalizzazione applicazioni per il tipo di record Evento. La sezione di informazioni correlate Storico modifiche per il tipo di record Invitato può essere aggiunta solo ai layout della pagina Dettaglio invitato. Non è possibile aggiungere la sezione di informazioni correlate Storico modifiche per il tipo di record Invitato ai layout della pagina Dettagli evento. Per consentire agli utenti di visualizzare lo storico modifiche per i record Invitato è inoltre necessario aggiornare i profili di accesso pertinenti, in modo da fornire agli utenti l'accesso in sola lettura all'elemento correlato Storico modifiche invitato per il tipo di record padre Evento.

## Informazioni sui dati dei campi modificati nei record

Oracle CRM On Demand usa i campi sistema riportati di seguito per memorizzare le informazioni relative alla modifica più recente apportata a un record.

- Esterno modificato
- Modificato: Data
- Modifica di
- Modificato: Esterno data

In certi casi, Oracle CRM On Demand scrive le informazioni in uno o più di questi campi per riflettere una modifica apportata al record non causata da un'azione esplicita dell'utente. Si consiglia pertanto di non basarsi sulle informazioni contenute in questi campi per tenere traccia delle modifiche apportate dagli utenti ai record. Per tenere traccia delle modifiche apportate dagli utenti a campi specifici dei record, utilizzare piuttosto lo storico modifiche. Per informazioni sulla personalizzazione dello storico modifiche per i tipi di record, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche \(a pagina 1372\)](#). Per informazioni sulla visualizzazione delle modifiche all'impostazione dei campi, ai ruoli e ai profili di accesso, vedere [Analisi delle modifiche alla configurazione di amministrazione nello storico modifiche \(a pagina 1242\)](#).

Di seguito viene illustrato un esempio di modifica di sistema al campo Modifica di di un record. Un utente elimina un account collegato a un record Contatto come account principale del contatto. Quando il record dell'account eliminato viene rimosso dal database, il collegamento tra l'account eliminato e il contatto viene rimosso dal database. Dopo la rimozione del collegamento dal database, alla successiva apertura del record Contatto da parte di un utente qualsiasi, Oracle CRM On Demand seleziona un altro account collegato come account principale del contatto e scrive l'ID dell'account nel campo dell'account principale. Se invece non vi sono account collegati al contatto, Oracle CRM On Demand aggiorna il record per evidenziare tale condizione. Oracle CRM On Demand aggiorna quindi il campo Modifica di con il nome dell'utente che ha aperto il record Contatto.

Nel caso dei record di proprietà di un gruppo, inoltre, le informazioni nei campi di sistema di tale record possono essere aggiornate automaticamente dopo l'eliminazione di un utente da un gruppo. Se il nome dell'utente eliminato dal gruppo viene visualizzato nel campo Proprietario di un record condiviso di proprietà del gruppo, il nome nel campo Proprietario di tale record viene modificato nel nome di un altro membro del gruppo dopo che il

proprietario precedente è stato eliminato dal gruppo. Quando si apporta una modifica di questo tipo alla proprietà di un record Opportunità o di un record Portafoglio, i campi di sistema che memorizzano le informazioni sulla modifica più recente al record vengono aggiornati e le informazioni mostrano che il record è stato aggiornato dall'utente Oracle Administrator. Nel caso degli altri tipi di record che supportano i gruppi, tuttavia, i campi di sistema non vengono aggiornati. Per tutti i tipi di record che supportano i gruppi, la modifica del campo Proprietario sul record condiviso non viene registrata nello storico modifiche quando il campo viene modificato a causa dell'eliminazione dell'utente dal gruppo, anche se il campo Proprietario è impostato per essere controllato per il tipo di record.

Nel campo Modifica di di un record può essere inoltre mostrato il nome di un utente che non dispone dei diritti di accesso e dei privilegi necessari per aggiornare il record in modo diretto. Ad esempio, se lo stato di un utente viene modificato da Attivo a Inattivo o viceversa, vengono aggiornati i valori nei campi Utenti attivi e Utenti inattivi nella pagina Profilo azienda. A seguito delle modifiche apportate a questi campi, il campo Modifica di nella pagina Profilo azienda viene aggiornato per visualizzare il nome dell'utente che ha aggiornato il record utente, anche se l'utente che ha effettuato la modifica non dispone del privilegio necessario per aggiornare il profilo dell'azienda.

## Specifica dei layout di pagina dinamici

I layout dinamici semplificano l'applicazione per gli utenti finali, consentendo loro di gestire solo il sottoinsieme di informazioni pertinenti in una determinata situazione. Ad esempio, l'azienda può tenere traccia di numerosi tipi di account, quali gli account cliente, di prospezione o partner. La funzione dei layout di pagina dinamici consente di configurare layout diversi che mostrano un insieme differente di campi e di elementi correlati a seconda del tipo di account. I layout configurati possono essere associati a uno o più ruoli utente. Quando l'utente espande un particolare record cliente, viene visualizzato il layout di pagina appropriato, in base al ruolo dell'utente e al tipo di cliente.

Quando si definiscono layout di pagina dinamici per un tipo di record, un valore dell'elenco di selezione predefinito viene utilizzato per determinare il rendering dinamico dei layout di pagina. Si specifica un layout di pagina da visualizzare per ogni valore dell'elenco di selezione. Gli utenti possono quindi visualizzare diversi layout di pagina per diversi record dello stesso tipo di record in base al valore dell'elenco di selezione selezionato nel record.

**NOTA:** quando si usano i layout dinamici, non è possibile utilizzare valori di elenco di selezione identici agli ID di elenco di selezione interni: tale utilizzo può causare un funzionamento imprevedibile.

È necessario associare i layout di pagina dinamici a ruoli utente in base alle necessità. Esiste una relazione molti-a-molti tra layout di pagina dinamici e ruoli utente.

A ogni valore dell'elenco di selezione è associato un solo layout, ma un layout di pagina può essere associato a più valori dell'elenco di selezione. Il limite di associazioni tra i valori dell'elenco di selezione e i layout di pagina è fissato a 200. Non è possibile eliminare un layout già associato a un ruolo utente.

**Attenzione:** è consigliabile che tutti i layout dinamici associati a un elenco di selezione vincolante includano l'elenco di selezione vincolante. Se uno dei layout assegnati non dispone di elenco di selezione vincolante, e il valore dell'elenco di selezione associato con il layout è selezionato e salvato per un record, non sarà possibile visualizzare l'elenco di selezione vincolante sul layout, e non sarà quindi possibile modificare il campo.

La tabella riportata di seguito mostra i valori predefiniti dell'elenco di selezione vincolante per ogni tipo di record.

| Tipo di record         | Elenco di selezione vincolante |
|------------------------|--------------------------------|
| Account                | Tipo di account                |
| Attività: Appuntamento | Tipo                           |

| Tipo di record                         | Elenco di selezione vincolante |
|----------------------------------------|--------------------------------|
| Attività: Task                         | Tipo                           |
| Appuntamento                           | Tipo                           |
| Asset                                  | Tipo di asset                  |
| Piano aziendale                        | Tipo                           |
| Attività visite                        | Tipo                           |
| Campagna                               | Tipo di campagna               |
| Contatto                               | Tipo di contatto               |
| Oggetti personalizzati 01-03           | Tipo                           |
| Oggetti personalizzati 04 o successivi | Tipo                           |
| Registrazione operazione               | Tipo                           |
| Rivenditore                            | Stato                          |
| Evento                                 | Tipo                           |
| Fondo                                  | Stato                          |
| Richiesta di fondi                     | Stato                          |
| Nucleo familiare                       | Segmento                       |
| Report audit magazzino                 | Tipo                           |
| Lead                                   | Origine lead                   |
| Evento medico                          | Tipo                           |
| Risposta piano messaggi                | Tipo                           |
| Piano messaggistica                    | Tipo                           |
| Elemento piano messaggistica           | Tipo                           |
| Relazione elemento piano messaggistica | Tipo                           |

| Tipo di record                   | Elenco di selezione vincolante |
|----------------------------------|--------------------------------|
| Obiettivi                        | Tipo                           |
| Opportunità                      | Tipo opportunità               |
| Fatturato prodotto opportunità   | Tipo                           |
| Partner                          | Stato organizzazione partner   |
| Programma partner                | Tipo di partner                |
| Polizza                          | Settore                        |
| Portafoglio                      | Tipo di account                |
| Fatturato                        | Tipo                           |
| Fatturato: Fatturato account     | Tipo                           |
| Fatturato: Fatturato contatto    | Tipo                           |
| Transazione campioni             | Tipo                           |
| Richiesta di servizio            | Tipo                           |
| Soluzione                        | Stato                          |
| Task                             | Tipo                           |
| Veicolo                          | Tipo di prodotto               |
| Informazioni finanziarie veicolo | Tipo di finanziamento          |

Il numero di caratteri che è possibile utilizzare nei nomi dei layout di pagina è limitato. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sui limiti dei layout customizzati (vedere [Informazioni sui limiti dei layout personalizzati](#) a pagina 1331).

### Layout di pagina ed elenchi

È possibile usare i layout di pagina e i privilegi di ruolo per limitare i campi in cui gli utenti possono effettuare ricerche, visualizzabili in elenchi ed esportabili. Quando un utente crea o perfeziona un elenco di record oppure utilizza la ricerca avanzata per trovare i record, i privilegi e i layout di pagina assegnati al ruolo dell'utente determinano i campi in cui è possibile effettuare le ricerche e visualizzabili.

Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato per il ruolo dell'utente, sarà possibile effettuare la ricerca in tutti i campi di ricerca resi disponibili nel layout di ricerca assegnato al ruolo dell'utente per il tipo di record. Inoltre, quando si crea o perfeziona un elenco, l'utente può selezionare i campi da visualizzare come colonne nell'elenco di record che viene restituito dalla ricerca.

**NOTA:** la procedura ottimale prevede che gli amministratori dell'azienda non abilitino il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi per la maggior parte dei ruoli utente. Quando il privilegio non è abilitato, i campi non utilizzati dall'azienda non sono visibili nelle pagine di ricerca ed elenco. Ciò contribuisce a una maggiore chiarezza e facilita la visualizzazione dei campi a cui gli utenti sono più interessati.

Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato per il ruolo dell'utente, sarà possibile effettuare la ricerca in un determinato campo solo se verranno soddisfatti entrambi i criteri riportati di seguito.

- Il campo è un campo di ricerca disponibile nel layout di ricerca assegnato al ruolo dell'utente per il tipo di record.
- Il campo viene visualizzato nel layout della pagina Dettaglio assegnato al ruolo dell'utente per quel tipo di record. Se per il ruolo sono definiti layout di pagina dinamici, il campo deve essere visualizzato in almeno uno dei layout di pagina dinamici.

Inoltre, quando si crea o perfeziona un elenco, l'utente può selezionare un campo da visualizzare come colonna nell'elenco di record restituito dalla ricerca solo se il campo viene visualizzato in almeno uno dei layout delle pagine Dettaglio, inclusi i layout di pagina dinamici, assegnati al ruolo dell'utente per il tipo di record. Questa limitazione influisce anche su ciò che l'utente può esportare in un elenco. Se il privilegio Elenco: esporta i campi visualizzati è abilitato nel ruolo dell'utente ma il privilegio Elenco: esporta tutti i campi non lo è, sarà possibile esportare solo i campi visualizzati nell'elenco. L'utente non può esportare tutti i campi dei record nell'elenco.

**NOTA:** nel caso di ricerche avanzate avviate dagli utenti dal collegamento Avanzato in un elenco di record correlati in un record principale, la disponibilità dei campi di ricerca e i campi che possono essere visualizzati nei risultati della ricerca richiedono ulteriori considerazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla ricerca avanzata di record correlati \(a pagina 96\)](#).

**Procedure preliminari.** Per effettuare questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione e Personalizza applicazione - Gestisci layout dinamici.

### ***Per creare o modificare un layout di pagina dinamico***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione layout dinamici, fare clic sul collegamento Layout dinamico del *tipo di record*.
- 5 Dall'elenco Layout di pagina dinamico, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout esistente.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.

La procedura guidata layout dinamico guida l'utente durante il processo.

- 6 Nel Passo 1, Nome layout:
  - a Immettere un nome per il layout dinamico.
  - b Selezionare un layout predefinito. Questo layout verrà presentato come layout predefinito nel passo successivo.

Nel campo Elenco di selezione vincolante viene visualizzato l'elenco di selezione i cui valori determinano quale layout viene visualizzato dagli utenti.

- 7 Nel Passo 2, Assegna layout, associare ciascun valore dell'elenco di selezione a un nome di layout.

**NOTA:** per ogni layout di pagina dinamico esiste un limite di 200 associazioni con i valori dell'elenco di selezione vincolante.

Il layout selezionato viene visualizzato quando un record ha il valore dell'elenco di selezione corrispondente.

- 8 Fare clic su Fine.

### **Argomenti correlati**

Per informazioni sulle modalità di interazione dei layout di pagina personalizzati con i layout di pagina dinamici, vedere:

- [Modalità di interazione dei layout informazioni correlate personalizzati con i layout di pagina per i ruoli \(a pagina 1386\)](#)
- [Modalità di interazione dei layout di campo personalizzati con i layout di pagina per i ruoli \(a pagina 1390\)](#)

## **Modalità di interazione dei layout informazioni correlate personalizzati con i layout di pagina per i ruoli**

Ogni ruolo utente ha un layout di pagina assegnato per ogni tipo di record. I layout di pagina determinano i campi, le sezioni di pagina e le sezioni di informazioni correlate che gli utenti possono visualizzare quando creano, visualizzano e modificano i record dei vari tipi di record. Gli utenti possono personalizzare il layout delle sezioni Informazioni correlate della pagina Dettaglio per un tipo di record se il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Informazioni correlate è abilitato per i rispettivi ruoli utente. Gli utenti possono mostrare o nascondere le sezioni di informazioni correlate e anche modificare l'ordine in cui tali sezioni vengono visualizzate nella pagina Dettaglio.

**NOTA:** a seconda dell'impostazione del proprio ruolo utente, gli utenti sono in grado anche di personalizzare il layout di campo nelle pagine di record. Per ulteriori informazioni, vedere [Modalità di interazione dei layout di campo personalizzati con i layout di pagina per i ruoli \(a pagina 1390\)](#).

Se necessario, è possibile ripristinare le impostazioni predefinite per qualsiasi versione personalizzata dei layout di pagina di un ruolo. Per ulteriori informazioni, vedere [Reimpostazione dei layout di pagina personalizzati \(a pagina 1496\)](#).

### **Modalità di interazione dei layout informazioni correlate personalizzati con i layout di pagina statici**

Se si usa un layout di pagina statico, l'utente visualizza lo stesso layout per tutti i record di un certo tipo. Quando un utente crea un layout personalizzato delle sezioni Informazioni correlate per un layout di pagina Dettaglio statico, si verifica quanto riportato di seguito.

- Dopo la modifica del layout delle sezioni di informazioni correlate nella pagina Dettaglio per un tipo di record, il layout personalizzato viene utilizzato ogni volta che l'utente apre la pagina Dettaglio per un record di tale tipo.
- Il layout personalizzato delle sezioni di informazioni correlate continua a essere utilizzato per tutti i record del tipo di record specificato finché non vengono eseguite le azioni riportate di seguito.
  - L'utente modifica di nuovo il layout personalizzato delle sezioni Informazioni correlate.
  - L'utente ripristina il layout di pagina predefinito per il ruolo dell'utente.

**NOTA:** il ripristino dal layout predefinito di un campo non ha effetto sui layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate. Analogamente, il ripristino del layout predefinito per le sezioni Informazioni correlate non ha effetto sui layout di campo personalizzati per il tipo di record.

- L'amministrazione dell'azienda ripristina il layout di pagina predefinito per il ruolo dell'utente.

**NOTA:** se un amministratore reimposta il layout di pagina per un tipo di record sul layout predefinito per un ruolo, verranno ripristinati i valori predefiniti per tutti i layout di campo personalizzati e tutti i layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate per il tipo di record interessato per gli utenti che dispongono di quel ruolo. Se tuttavia un amministratore assegna un nuovo layout di pagina per un tipo di record a un ruolo, tutti gli utenti che dispongono del ruolo vedranno il nuovo layout di campo per il tipo di record, ma continueranno a vedere i propri layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate per il tipo di record finché non ripristineranno i layout predefiniti per le sezioni Informazioni correlate.

- Se l'amministratore dell'azienda apporta delle modifiche agli elenchi delle sezioni di informazioni correlate disponibili e visualizzate in un layout di pagina predefinito per un ruolo utente, si verificherà quanto riportato di seguito.
  - Se l'amministratore dell'azienda sposta una sezione di informazioni correlate che in precedenza non era disponibile nell'elenco delle sezioni visualizzate o nell'elenco delle sezioni disponibili nel layout di pagina

predefinito, la sezione non verrà visualizzata automaticamente nel layout personalizzato corrispondente dell'utente. Per visualizzare la nuova sezione disponibile, l'utente deve modificare il layout personalizzato in modo da aggiungere la sezione all'elenco delle sezioni visualizzate.

- Se l'amministratore dell'azienda sposta una sezione di informazioni correlate dall'elenco delle sezioni visualizzate all'elenco delle sezioni disponibili nel layout di pagina predefinito e se tale sezione è già visualizzata nel layout personalizzato di un utente, la sezione continua a essere visualizzata all'utente finché l'utente non la elimina dall'elenco delle sezioni visualizzate nel layout personalizzato o ripristina il layout predefinito.
- Se l'amministrazione dell'azienda sposta una sezione di informazioni correlate nell'elenco delle sezioni non disponibili nel layout di pagina predefinito e se tale sezione è già visualizzata nel layout personalizzato di un utente, la sezione continua a essere visualizzata nella pagina dei dettagli del record per tale utente. Tuttavia, la prossima volta che l'utente modifica il layout personalizzato per la pagina dei dettagli, la sezione non viene più visualizzata nell'elenco delle sezioni visualizzate per il layout e dopo che l'utente ha fatto clic su Salva nella pagina Layout personale, la sezione non disponibile viene rimossa dal layout e non viene più visualizzata nella pagina dei dettagli del record.

### **Modalità di interazione dei layout informazioni correlate personalizzati con i layout di pagina dinamici**

Per alcuni tipi di record, gli amministratori dell'azienda possono creare layout di pagina dinamici. Nei layout di pagina dinamici, un valore dell'elenco di selezione in un campo di un record viene utilizzato per determinare il rendering dinamico del layout di pagina per il record. Ad esempio, è possibile che l'azienda desideri che gli utenti visualizzino un determinato layout per le pagine Dettaglio per gli account di tipo Cliente e un layout di pagina diverso per gli account di tipo Concorrente. In tal caso, l'amministratore dell'azienda può impostare un layout di pagina dinamico per la pagina Dettaglio account e assegnarlo ai ruoli utente, in base alle necessità.

Quando si usano i layout dinamici, la casella di controllo Abilita personalizzazione layout di pagina dinamici singoli del profilo dell'azienda determina se un utente può creare un solo layout personalizzato delle sezioni Informazioni correlate oppure più layout personalizzati per un tipo di record. Di seguito viene descritto il funzionamento della casella di controllo Abilita personalizzazione layout di pagina dinamici singoli.

- Se la casella di controllo Abilita personalizzazione di layout di pagina dinamici singoli è deselezionata nel profilo dell'azienda, è possibile creare un solo layout personalizzato delle sezioni Informazioni correlate per un tipo di record. Il layout personalizzato delle sezioni di informazioni correlate viene utilizzato per la pagina Dettaglio per tutti i record di tale tipo, indipendentemente dal valore nel campo dell'elenco di selezione che determina il rendering dinamico del layout di pagina.

Ad esempio, si supponga che venga utilizzato un layout dinamico per il tipo di record Account come descritto in precedenza. Se un utente modifica il layout delle sezioni di informazioni correlate durante l'utilizzo della pagina Dettaglio di un account di tipo Concorrente, il layout personalizzato delle sezioni di informazioni correlate viene utilizzato nella pagina Dettaglio per tutti i record dell'account, indipendentemente dal tipo.

Dopo la personalizzazione del layout, le eventuali ulteriori modifiche apportate dall'utente al layout personalizzato vengono visualizzate nella pagina Dettaglio per tutti i record dello stesso tipo. Se l'utente ripristina il layout predefinito delle sezioni Informazioni correlate per il tipo di record per il ruolo utente, per le pagine di record Dettaglio vengono utilizzati i layout di pagina dinamici per tale tipo di record.

Ad esempio, si supponga che venga utilizzato un layout dinamico per il tipo di record Account come descritto in precedenza. Dopo il ripristino del layout predefinito delle sezioni Informazioni correlate per il tipo di record Account per il ruolo utente, viene utilizzato il layout di pagina dinamico appropriato per il tipo di account, Concorrente o Cliente.

- Se la casella di controllo Abilita personalizzazione di layout di pagina dinamici singoli è selezionata nel profilo dell'azienda, l'utente può scegliere di creare un layout personalizzato delle sezioni Informazioni correlate per ognuno dei valori nel campo dell'elenco di selezione che determina il rendering dinamico del layout di pagina. Il layout personalizzato dell'utente per un valore dell'elenco di selezione viene utilizzato ogni volta che l'utente apre un record del tipo corrispondente in cui viene selezionato il valore dell'elenco di selezione.

Dopo aver creato un layout personale delle sezioni Informazioni correlate per un valore dell'elenco di selezione, l'utente può modificare ancora il layout personalizzato oppure creare nuovi layout personalizzati



per altri valori dell'elenco di selezione. L'utente può inoltre ripristinare i layout di pagina predefiniti delle sezioni Informazioni correlate per tutti i valori dell'elenco di selezione.

Indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo **Abilita personalizzazione di layout di pagina dinamici singoli** nel profilo dell'azienda, l'interazione tra i layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate di un utente e i layout di pagina per il ruolo dell'utente ha le caratteristiche riportate di seguito.

- Se l'amministratore dell'azienda apporta delle modifiche agli elenchi delle sezioni di informazioni correlate disponibili e visualizzate in un layout di pagina predefinito per un ruolo utente, si verificherà quanto riportato di seguito.
  - Se l'amministratore dell'azienda sposta una sezione di informazioni correlate che in precedenza non era disponibile nell'elenco delle sezioni visualizzate o nell'elenco delle sezioni disponibili nel layout di pagina predefinito, la sezione non verrà visualizzata automaticamente nel layout personalizzato corrispondente dell'utente. Per visualizzare la nuova sezione disponibile, l'utente deve modificare il layout personalizzato in modo da aggiungere la sezione all'elenco delle sezioni visualizzate.
  - Se l'amministratore dell'azienda sposta una sezione di informazioni correlate dall'elenco delle sezioni visualizzate all'elenco delle sezioni disponibili nel layout di pagina predefinito e se tale sezione è già visualizzata nel layout personalizzato di un utente, la sezione continua a essere visualizzata all'utente finché l'utente non la elimina dall'elenco delle sezioni visualizzate nel layout personalizzato o ripristina il layout predefinito.
  - Se l'amministrazione dell'azienda sposta una sezione di informazioni correlate nell'elenco delle sezioni non disponibili nel layout di pagina predefinito e se tale sezione è già visualizzata nel layout personalizzato di un utente, la sezione continua a essere visualizzata nella pagina dei dettagli del record per tale utente. Tuttavia, la prossima volta che l'utente modifica il layout personalizzato per la pagina dei dettagli, la sezione non viene più visualizzata nell'elenco delle sezioni visualizzate per il layout e dopo che l'utente ha fatto clic su **Salva** nella pagina **Layout personale**, la sezione non disponibile viene rimossa dal layout e non viene più visualizzata nella pagina dei dettagli del record.

### Informazioni sull'opzione **Abilita personalizzazione layout di pagina dinamici singoli**

Gli amministratori dell'azienda possono modificare l'impostazione della casella di controllo **Abilita personalizzazione layout di pagina dinamici singoli** nel profilo dell'azienda. La modifica dell'impostazione della casella di controllo può avere effetto sui layout delle sezioni Informazioni correlate visualizzati dagli utenti. Il funzionamento constatato dall'utente quando l'impostazione viene modificata dipende dai fattori seguenti:

- eventuale selezione precedente della casella di controllo, con possibilità per l'utente di creare layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate per singoli valori dell'elenco di selezione per un tipo di record;
- eventuale creazione da parte dell'utente di un layout personalizzato singolo o di più layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate per le pagine in cui vengono utilizzati i layout dinamici.

La tabella seguente mostra il funzionamento constatato da un utente quando la casella di controllo **Abilita personalizzazione layout di pagina dinamici singoli** è **deselezionata** e la si **seleziona**.

| L'utente ha creato in precedenza un layout personalizzato singolo per un tipo di record? | L'utente ha creato in precedenza layout personalizzati per singoli valori dell'elenco di selezione per un tipo di record? | Funzionamento dopo la selezione della casella di controllo                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sì                                                                                       | No                                                                                                                        | L'utente visualizza l'insieme di layout di pagina dinamici predefiniti assegnato al ruolo per il tipo di record. |



| L'utente ha creato in precedenza un layout personalizzato singolo per un tipo di record? | L'utente ha creato in precedenza layout personalizzati per singoli valori dell'elenco di selezione per un tipo di record? | Funzionamento dopo la selezione della casella di controllo                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sì                                                                                       | Sì                                                                                                                        | L'utente visualizza i layout personalizzati creati in precedenza per singoli valori dell'elenco di selezione.    |
| No                                                                                       | No                                                                                                                        | L'utente visualizza l'insieme di layout di pagina dinamici predefiniti assegnato al ruolo per il tipo di record. |
| No                                                                                       | Sì                                                                                                                        | L'utente visualizza i layout personalizzati creati in precedenza per singoli valori dell'elenco di selezione.    |

La tabella seguente mostra il funzionamento constatato da un utente quando la casella di controllo Abilita personalizzazione layout di pagina dinamici singoli è la si deseleziona.

| L'utente ha creato in precedenza un layout personalizzato singolo per un tipo di record? | L'utente ha creato in precedenza layout personalizzati per singoli valori dell'elenco di selezione per un tipo di record? | Funzionamento dopo la deselezione della casella di controllo                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sì                                                                                       | No                                                                                                                        | L'utente visualizza il layout personalizzato singolo creato in precedenza.                                       |
| Sì                                                                                       | Sì                                                                                                                        | L'utente visualizza il layout personalizzato singolo creato in precedenza.                                       |
| No                                                                                       | No                                                                                                                        | L'utente visualizza l'insieme di layout di pagina dinamici predefiniti assegnato al ruolo per il tipo di record. |

| L'utente ha creato in precedenza un layout personalizzato singolo per un tipo di record? | L'utente ha creato in precedenza layout personalizzati per singoli valori dell'elenco di selezione per un tipo di record? | Funzionamento dopo la deselezionazione della casella di controllo                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No                                                                                       | Sì                                                                                                                        | L'utente visualizza l'insieme di layout di pagina dinamici predefiniti assegnato al ruolo per il tipo di record. |

**NOTA:** se è probabile che i layout personalizzati creati dagli utenti in passato siano diversi dai layout predefiniti correnti, è opportuno ripristinare i layout predefiniti per i layout di pagina di un ruolo dopo la modifica dell'impostazione della casella di controllo *Abilita personalizzazione di layout di pagina dinamici singoli*. La reimpostazione dei layout di pagina per un ruolo comporta tuttavia il ripristino del layout predefinito per qualsiasi layout di campo personalizzato, nonché la reimpostazione dei layout delle sezioni Informazioni correlate. In alternativa, è possibile consigliare agli utenti di ripristinare il layout predefinito per le sezioni Informazioni correlate.

### Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni sui layout di pagina, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#)
- [Specificazione dei layout di pagina dinamici \(a pagina 1382\)](#)
- [Reimpostazione dei layout di pagina personalizzati \(a pagina 1496\)](#)
- [Modalità di interazione dei layout di campo personalizzati con i layout di pagina per i ruoli \(a pagina 1390\)](#)

### Modalità di interazione dei layout di campo personalizzati con i layout di pagina per i ruoli

Gli utenti possono personalizzare il layout di campo della pagina Dettaglio per un tipo di record quando i rispettivi ruoli utente sono impostati come riportato di seguito.

- Il privilegio *Personalizza pagina dei dettagli - Campi* è abilitato per il ruolo.
- È stato assegnato un layout di pagina personalizzato al ruolo per il tipo di record.

**NOTA:** se il layout standard è assegnato a un ruolo per un tipo di record, gli utenti non possono personalizzare il layout di campo per il tipo di record interessato. Inoltre, non è possibile configurare un ruolo utente in modo che gli utenti possano personalizzare alcuni dei layout di pagina personalizzati, ma non tutti, assegnati ai ruoli rispettivi. Se il ruolo utente include il privilegio *Personalizza pagina dei dettagli - Campi*, gli utenti che dispongono del privilegio possono personalizzare tutti i layout di pagina personalizzati assegnati al ruolo.

Durante l'impostazione dei layout di pagina personalizzati, è possibile specificare che certi campi devono essere visualizzati sempre nel layout. Ad eccezione dei campi obbligatori e dei campi che devono essere visualizzati sempre nel layout, gli utenti possono mostrare o nascondere i campi nel proprio layout personalizzato. Gli utenti possono inoltre modificare l'ordine di visualizzazione dei campi nella pagina Dettaglio. Gli utenti non possono aggiungere al layout personalizzato i campi che non appaiono nel layout predefinito. Gli utenti possono personalizzare i layout di campo sia per i layout statici che per i layout dinamici.

**NOTA:** a seconda dell'impostazione del proprio ruolo utente, gli utenti sono in grado anche di personalizzare il layout delle sezioni Informazioni correlate nelle pagine Dettaglio dei record. Per ulteriori informazioni, vedere [Modalità di interazione dei layout informazioni correlate personalizzati con i layout di pagina per i ruoli \(a pagina 1386\)](#).

Dopo che un utente ha creato un layout di campo personalizzato, il layout viene usato ogni volta che l'utente apre o modifica un record dello stesso tipo finché non si verificherà una delle azioni riportate di seguito.

- Nuova modifica del layout di campo da parte dell'utente.
- Ripristino del layout di campo predefinito per la pagina da parte dell'amministratore.

**NOTA:** il ripristino dal layout predefinito di un campo non ha effetto sui layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate. Analogamente, il ripristino del layout predefinito per le sezioni Informazioni correlate non ha effetto sui layout di campo personalizzati per il tipo di record.

- Ripristino del layout di pagina predefinito per il ruolo dell'utente o assegnazione di un layout diverso al ruolo per lo stesso tipo di record da parte dell'amministratore.

**NOTA:** se un amministratore reimposta il layout di pagina per un tipo di record sul layout predefinito per un ruolo, verranno ripristinati i valori predefiniti per tutti i layout di campo personalizzati e tutti i layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate per il tipo di record interessato per gli utenti che dispongono di quel ruolo. Se tuttavia un amministratore assegna un nuovo layout di pagina per un tipo di record a un ruolo, tutti gli utenti che dispongono del ruolo vedranno il nuovo layout di campo per il tipo di record, ma continueranno a vedere i propri layout personalizzati delle sezioni Informazioni correlate per il tipo di record finché non ripristineranno i layout predefiniti per le sezioni Informazioni correlate.

### Informazioni sui layout di campo nelle pagine Nuovo record

Il layout personalizzato di un utente viene usato anche nelle pagine in cui l'utente immette le informazioni per un nuovo record del tipo specifico, a meno che non sia stato assegnato un layout customizzato per la pagina del nuovo record al ruolo dell'utente per il tipo di record. Se è stato assegnato un layout customizzato per la pagina del nuovo record al ruolo dell'utente per il tipo di record, il layout personalizzato dell'utente non viene mai usato per le pagine del nuovo record. Se tuttavia il ruolo dell'utente specifica che il layout customizzato per la pagina del nuovo record deve essere usato solo quando l'utente crea un record dalla barra delle azioni o dall'interfaccia globale, il layout di campo personalizzato dell'utente verrà usato quando l'utente creerà un record da qualsiasi altra area di Oracle CRM On Demand.

### Conseguenze della modifica di un layout di pagina dopo la personalizzazione del layout di campo da parte degli utenti

Dopo la personalizzazione del layout di campo per un tipo di record da parte di utenti che dispongono di un determinato ruolo, un amministratore potrebbe apportare una modifica al layout predefinito per il ruolo. A seconda della modifica apportata dall'amministratore, le modifiche al layout interessano i layout personalizzati come riportato di seguito.

- Se l'amministratore assegna un layout di pagina Dettaglio diverso al ruolo per il tipo di record, tutti gli utenti che dispongono del ruolo vedranno il nuovo layout di campo per il tipo di record al successivo accesso a Oracle CRM On Demand. Se l'amministratore successivamente riassegna il layout di pagina originale al ruolo, gli utenti vedranno di nuovo le proprie versioni personalizzate del layout.
- Se un amministratore modifica l'aspetto, il layout o le caratteristiche dei campi nel layout di campo per la pagina Dettaglio assegnata al ruolo, la modifica non viene applicata in modo automatico ai layout personalizzati. Ad esempio:
  - Se un amministratore rimuove un campo dal layout di pagina Dettaglio, il campo non viene rimosso dai layout personalizzati. Inoltre, se un utente apre la pagina Layout personale - Campi per il layout di pagina modificato, il campo rimosso dall'amministratore continuerà a essere disponibile in una delle sezioni del layout oppure nell'elenco Campi disponibili, a seconda dell'impostazione dell'utente.
  - Se un amministratore aggiunge un campo al layout di pagina Dettaglio, il nuovo campo non viene visualizzato nei layout personalizzati. Inoltre, se un utente apre la pagina Layout personale - Campi per il layout di pagina modificato, il campo aggiunto dall'amministratore non verrà visualizzato in alcuna sezione del layout né nell'elenco Campi disponibili.
  - Se un amministratore modifica le caratteristiche di un campo, la modifica non viene riportata in modo automatico nei layout personalizzati. Ad esempio, se un amministratore rende obbligatorio un campo che

in precedenza non lo era nel layout di pagina, il campo non diventa obbligatorio per gli utenti che hanno personalizzato i propri layout. Analogamente, se un amministratore seleziona la casella di controllo Sempre nel layout per un campo, l'utente non dovrà per forza mostrare il campo nel proprio layout personalizzato, anche nel caso in cui aggiorni ulteriormente il layout personalizzato dopo la modifica dell'amministratore.

Se desidera che le modifiche apportate al layout di campo vengano applicate a tutti gli utenti che dispongono del ruolo, l'amministratore dovrà ripristinare il layout di pagina predefinito per il ruolo. In alternativa, gli utenti possono ripristinare il proprio layout di pagina predefinito e successivamente personalizzarlo di nuovo.

### **Argomenti correlati**

Per ulteriori informazioni sui layout di pagina, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#)
- [Specifiche dei layout di pagina dinamici \(a pagina 1382\)](#)
- [Reimpostazione dei layout di pagina personalizzati \(a pagina 1496\)](#)
- [Modalità di interazione dei layout informazioni correlate personalizzati con i layout di pagina per i ruoli \(a pagina 1386\)](#)

## **Informazioni sulla standardizzazione degli URL**

In Oracle CRM On Demand sono stati standardizzati vari URL per tutti i tipi di record; pertanto, gli URL riportati di seguito, quando utilizzati nei collegamenti Web, nelle schede Web e nelle applet Web, funzioneranno nelle release future di Oracle CRM On Demand:

- Apertura della home page di un tipo di record
- Apertura della pagina dei dettagli di un record utilizzando un ID record
- Apertura della pagina di modifica di un record utilizzando un ID record
- Creazione o modifica di un record con un valore di campo dell'elenco di selezione vincolante prepopolato per determinare il layout di pagina
- Creazione o modifica di un record con valori prepopolati per l'elenco di selezione principale e l'elenco di selezione correlato di un campo di elenco di selezione a catena
- Aggiornamento di un record opportunità per aggiornare il campo Fase di vendita in modo da avviare il processo di vendita

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Visualizzazione delle pagine Web esterne, dei report e dei dashboard nelle schede \(a pagina 1392\)](#)
- [Informazioni sulle applet Web personalizzate \(a pagina 1340\)](#)
- [Creazione di applet Web per i tipi di record \(a pagina 1343\)](#)
- [Creazione di applet Web globali \(a pagina 1401\)](#)
- [Impostazione di collegamenti Web \(a pagina 1302\)](#)
- [Utilizzo di applet per feed RSS \(a pagina 49\)](#)

## **Visualizzazione delle pagine Web esterne, dei report e dei dashboard nelle schede**

È possibile visualizzare contenuto Web in una scheda all'interno di Oracle CRM On Demand. Il contenuto Web può essere costituito da pagine Web esterne o da dati dell'azienda disponibili nel Web. Ad esempio, è possibile tenere traccia delle informazioni di magazzino di un'altra applicazione Web, che si desidera rendere disponibili ai funzionari del servizio quando utilizzano Oracle CRM On Demand. Per soddisfare questo requisito, può essere creata una scheda Web personalizzata per visualizzare l'applicazione Web esterna nell'area del contenuto

principale di Oracle CRM On Demand. È inoltre possibile incorporare report e dashboard dal catalogo Analytics nelle schede Web personalizzate.

**NOTA:** Per informazioni su dove è possibile incorporare i report e i dashboard in Oracle CRM On Demand, vedere [Informazioni sull'incorporamento dei report e dei dashboard in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1306\)](#).

È inoltre possibile creare applet Web personalizzate che includano contenuto Web, report e dashboard. Per informazioni sulle applet Web personalizzate e sulle relative modalità di confronto con le schede Web personalizzate, vedere [Informazioni sulle applet Web personalizzate \(a pagina 1340\)](#).

**NOTA:** per informazioni sulle considerazioni che si applicano all'uso del codice personalizzato in Oracle CRM On Demand, vedere [Considerazioni importanti per i clienti che utilizzano codice personalizzato in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1403\)](#).

Per rendere visibile una scheda Web personalizzata, è necessario aggiungerla al ruolo utente richiesto mediante la Procedura guidata gestione ruoli.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

Prima di poter visualizzare le informazioni esterne in una pagina di Oracle CRM On Demand, è necessario assicurarsi che:

- l'applicazione esterna disponga di un'interfaccia Web;
- l'applicazione esterna o la pagina Web non richieda il controllo completo della finestra del browser.

Per incorporare un report o un dashboard in una scheda Web, è necessario memorizzarlo in una cartella alla quale è possibile accedere in Cartelle condivise.

**NOTA:** se si decide di utilizzare funzioni quali la sottoscrizione singola o di integrare il sito Web con Oracle CRM On Demand, è necessario accertarsi che i servizi Web siano attivati per l'azienda.

#### ***Per visualizzare una pagina Web esterna, un report o un dashboard in una scheda***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Schede Web personalizzate.
- 4 Nella pagina Elenco schede personalizzate, fare clic su Nuova.
- 5 Nella pagina Scheda Web personalizzata, usare la tabella riportata di seguito per immettere le informazioni richieste e salvare il record.
- 6 (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione (nella pagina Elenco schede Web personalizzate) della scheda Web.

| Campo | Commenti                                                                                 |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome  | Il nome della scheda Web personalizzata.                                                 |
| Tipo  | Selezionare il tipo di scheda Web che si desidera creare: URL, HTML, Report o Dashboard. |

| Campo                  | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campi utente e sistema | <p>Prima di creare un'applet Web in Oracle CRM On Demand, valutare attentamente il modo in cui verranno utilizzate le variabili dei campi dei parametri, ad esempio %%%User ID%%%, se il campo contiene caratteri che è possibile ignorare come riferimenti alle entità di caratteri.</p> <p>Quando si inseriscono variabili dei campi dei parametri in HTML, i caratteri inclusi nel nome del campo, ad esempio &amp;, vengono ignorati come riferimenti alle entità di caratteri corrispondenti (in questo caso &amp;#38;) e il browser espande il riferimento all'entità in modo da visualizzare il carattere di riferimento. Ad esempio, è possibile che si desideri creare un'applet Web HTML per la home page con il nome dell'azienda: A&amp;B Manufacturing. Dall'elenco a discesa Campi utente e di sistema, è possibile scegliere Nome azienda per inserire la variabile: %%%Company name%%%. In fase di esecuzione, questa variabile assume il valore A&amp;#38;B Manufacturing, che viene visualizzato nel browser come A&amp;B Manufacturing. Tuttavia, poiché i riferimenti alle entità di caratteri non vengono espansi nel codice JavaScript, inserire in questo caso la variabile in un contesto referenziabile, recuperarla dal DOM del documento, quindi codificarla in base alle esigenze. Queste differenze vengono illustrate nell'esempio seguente di codice HTML dell'applet Web:</p> <pre>&lt;span id="companyname" style="display:none" data-value=" %%Company name%"&gt;&lt;/span&gt; &lt;script type="text/javascript"&gt; var var1 = "%%Company name%" ; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data- value"); &lt;/script&gt;</pre> <p>Il valore di var1 è "A&amp;#38;B Manufacturing" e il valore di var2 è "A&amp;B Manufacturing". I valori di var1 e var2 sono diversi perché il browser espande i riferimenti alle entità nei tag e dei dati HTML, ma non all'interno dell'elemento &lt;script&gt;.</p> <p>Selezionare un'opzione dall'elenco a discesa Campi utente e sistema per aggiungere campi di parametri al campo URL o HTML nella posizione corrente del cursore. Ad esempio, se si sceglie ID utente dall'elenco a discesa, nel campo URL o HTML viene inserito %%%User ID%%% a seconda della posizione del cursore. In fase di esecuzione, questo parametro viene sostituito dall'ID dell'utente che ha effettuato l'accesso al sistema.</p> <p>Di seguito viene illustrato un altro esempio. Se si sceglie Nome host dall'elenco, %%%Hostname%%% viene inserito nella posizione del cursore. In fase di esecuzione, questo parametro verrà sostituito dal nome host del server in cui Oracle CRM On Demand è in esecuzione. Ciò risulta utile nelle configurazioni contenenti un URL di Oracle CRM On Demand poiché non è più necessario modificare manualmente il nome host di Oracle CRM On Demand quando si esegue la migrazione da un ambiente all'altro.</p> <p>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Campi utente e sistema (a pagina 1312)</a>.</p> |

| Campo                      | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| URL                        | <p><b>NOTA:</b> questa impostazione è disponibile solo quando si seleziona URL dal menu Tipo.</p> <p>Immettere l'URL che viene richiamato quando l'utente fa clic sul collegamento ipertestuale, ad esempio www.oracle.com. Non è necessario immettere la parte <i>http://</i> dell'URL. Assicurarsi che l'URL sia un URI (Uniform Resource Identifier) valido. Se non è valido, quando un utente accede alla scheda Web personalizzata viene visualizzato un messaggio di errore anziché il contenuto incorporato.</p> <p><b>NOTA:</b> per ulteriori informazioni sulla standardizzazione degli URL in Oracle CRM On Demand, vedere <a href="#">Informazioni sulla standardizzazione degli URL (a pagina 1392)</a>.</p> <p>È inoltre possibile includere parametri sensibili al contesto posizionando il cursore nel campo URL e selezionando l'elenco a discesa Campi utente e sistema. Questa azione comporta l'inserimento nell'URL di un parametro di campo (indicato da %%%fieldname%%%), che viene sostituito dal valore del campo basato sul record corrente quando l'utente fa clic sul valore. Se non si specifica alcun URL, l'utente verrà reindirizzato a un URL vuoto quando farà clic sulla scheda.</p> <p>Ogni browser prevede una lunghezza massima per gli URL. Se si specifica un URL che supera tale lunghezza, è possibile che il browser si comporti in modo imprevedibile quando viene fatto clic sulla scheda Web.</p> <p><b>NOTA:</b> sebbene sia possibile utilizzare un URL per incorporare un report o un dashboard in una scheda Web personalizzata di tipo URL, questa funzionalità non è completamente supportata e l'URL potrebbe non funzionare dopo un upgrade.</p> |
| Aggiunte intestazioni HTML | <p><b>NOTA:</b> questa impostazione è disponibile solo quando si seleziona HTML dal menu Tipo.</p> <p>L'HTML immesso è utilizzato nell'attributo src di un elemento &lt;iframe&gt; all'interno del codice HTML della pagina a cui si aggiunge la scheda Web. Qualsiasi codice aggiunto al campo HTML scheda Web viene aggiunto all'elemento &lt;iframe&gt;. In questo campo è possibile includere riferimenti a file JavaScript incorporati nella sezione &lt;head&gt; dell'HTML.</p> <p>I riferimenti ai file JavaScript nelle pagine di Oracle CRM On Demand non sono supportati. Qualsiasi contenuto immesso in questo campo viene aggiunto ai tag &lt;head&gt;.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



| Campo                        | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HTML scheda Web              | <p><b>NOTA:</b> questa impostazione è disponibile solo quando si seleziona HTML dal menu Tipo.</p> <p>L'HTML immesso è utilizzato nell'attributo src di un elemento &lt;iframe&gt; all'interno del codice HTML della pagina a cui si aggiunge la scheda Web. Qualsiasi codice aggiunto al campo HTML scheda Web viene aggiunto all'elemento &lt;iframe&gt;. Qualsiasi contenuto immesso in questo campo viene aggiunto ai tag &lt;body&gt;.</p>                                                                                                                 |
| Percorso                     | <p><b>NOTA:</b> questo campo è disponibile solo se si seleziona Report o Dashboard dal menu Tipo.</p> <p>Fare clic sull'icona di ricerca (lente di ingrandimento), accedere al report o al dashboard desiderato in Cartelle condivise, quindi fare clic su OK.</p> <p>Il campo Percorso viene popolato automaticamente dopo aver selezionato il report o il dashboard.</p>                                                                                                                                                                                      |
| Visualizza prompt dei report | <p><b>NOTA:</b> questa casella di controllo è disponibile solo se si seleziona Report dal menu Tipo.</p> <p>Se si seleziona questa casella di controllo, tutti i prompt configurati per l'analisi vengono visualizzati nell'applet Web personalizzata e gli utenti possono filtrare l'analisi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Parametri                    | <p><b>NOTA:</b> questo campo è disponibile solo se si seleziona Report o Dashboard dal menu Tipo.</p> <p>(Facoltativo) Se si desidera specificare i filtri che verranno applicati al report o al dashboard in fase di esecuzione, specificare i filtri nel campo Parametri.</p> <p>Per informazioni dettagliate sulla specifica dei filtri, vedere Informazioni sulla specifica dei filtri per i report e i dashboard personalizzati (vedere <a href="#">Informazioni sulla specifica dei filtri per i report e i dashboard incorporati</a> a pagina 1307).</p> |
| Descrizione                  | Immettere una descrizione per la scheda Web.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Collegamento Aggiorna        | <p><b>NOTA:</b> questa casella di controllo è disponibile solo se si seleziona Report dal menu Tipo.</p> <p>Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Aggiorna è disponibile nella scheda Web personalizzata e gli utenti possono aggiornare i dati nell'analisi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| Campo                | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Collegamento Stampa  | <b>NOTA:</b> questa casella di controllo è disponibile solo se si seleziona Report dal menu Tipo.<br><br>Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Stampa è disponibile nella scheda Web personalizzata e gli utenti possono stampare l'analisi.   |
| Collegamento Esporta | <b>NOTA:</b> questa casella di controllo è disponibile solo se si seleziona Report dal menu Tipo.<br><br>Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Esporta è disponibile nella scheda Web personalizzata e gli utenti possono esportare l'analisi. |
| Altezza              | Immettere un valore in pixel per la scheda Web.                                                                                                                                                                                                                        |
| Larghezza            | Immettere un valore in pixel per la scheda Web.                                                                                                                                                                                                                        |
| Icona Classico       | Fare clic sull'icona di ricerca (lente di ingrandimento) per selezionare l'icona da utilizzare per la scheda Web nei temi classici.                                                                                                                                    |
| Icona Moderno        | Fare clic sull'icona di ricerca (lente di ingrandimento) per selezionare l'icona da utilizzare per la scheda Web nei temi moderni.                                                                                                                                     |

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato nelle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue (oppure quando si sceglie un'altra lingua dall'elenco Lingua traduzione in questa pagina), il nome aggiornato viene visualizzato in blu e tra parentesi finché non si immettono manualmente le versioni tradotte. L'evidenziazione del testo in blu contribuisce a tenere traccia dei termini che è necessario tradurre.

Dopo aver aggiunto una pagina Web personalizzata a Oracle CRM On Demand, è necessario renderla disponibile al ruolo utente prima che l'utente possa visualizzarla. Per informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere Aggiunta dei ruoli (vedere [Aggiunta di ruoli](#) a pagina 1470).

## Informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione

L'azienda può limitare i valori disponibili in un campo elenco di selezione a un sottoinsieme dei valori che sono stati definiti per il campo, in modo da poter rendere disponibile a tutti gli utenti di Oracle CRM On Demand un determinato campo elenco di selezione limitando i valori che vengono visualizzati nell'elenco di selezione del campo. Per limitare i valori nei campi elenco di selezione, impostare i gruppi di valori dell'elenco di selezione e mappare i valori nei campi elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione. In questo modo, l'insieme di valori che un utente può selezionare da un elenco di selezione può essere controllato da un gruppo di valori dell'elenco di selezione.

Per alcuni tipi di record è possibile aggiungere il campo Gruppo valori elenco di selezione al layout della pagina. Questo campo consente all'utente di selezionare qualsiasi gruppo di valori dell'elenco di selezione creato. Pertanto, in qualsiasi campo elenco di selezione controllato dal gruppo di valori dell'elenco di selezione che è stato selezionato nel record, solo i valori che sono stati mappati al gruppo di valori dell'elenco di selezione vengono visualizzati nell'elenco di selezione. Quando un campo elenco di selezione è controllato da un gruppo di valori dell'elenco di selezione, tale modalità di controllo si applica anche quando il campo di selezione viene utilizzato in un elenco di selezione a catena. Per un elenco dei tipi di record in cui è possibile utilizzare i gruppi di

valori dell'elenco di selezione, vedere [Tipi di record che supportano i gruppi di valori dell'elenco di selezione e le divisioni \(a pagina 1400\)](#).

Ad esempio, si supponga che l'azienda disponga di tre Call Center che utilizzano Oracle CRM On Demand. A seconda della posizione di un call center e dei prodotti di cui si occupa, alcuni valori in determinati campi elenco di selezione in Oracle CRM On Demand non sono selezioni valide per gli utenti nei vari call center. In questi casi, è possibile impostare tre gruppi di valori dell'elenco di selezione, ossia un gruppo di valori dell'elenco di selezione per ogni call center. È quindi possibile mappare un sottoinsieme dei valori di ogni campo elenco di selezione pertinente a ciascun gruppo di valori dell'elenco di selezione. Dopo aver aggiunto il campo Gruppo valori elenco di selezione ai layout di pagina per i tipi di record, gli utenti possono selezionare il gruppo di valori dell'elenco di selezione appropriato per un call center nel campo Gruppo valori elenco di selezione di un record. A questo punto, le scelte nei campi elenco di selezione nel record sono limitate ai valori mappati al gruppo di valori dell'elenco di selezione selezionato per il call center. Questa modalità di controllo dei valori disponibili nei campi elenco di selezione può contribuire a ridurre il rischio di registrazione di dati non validi nei record.

### Informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione e sulle divisioni

Se l'azienda utilizza il tipo di record Divisione, è possibile anche associare le divisioni ai gruppi di valori dell'elenco di selezione. Per informazioni sulle divisioni e sulla modalità di impostazione, vedere [Impostazione divisioni \(a pagina 1231\)](#). Ogni divisione può essere associata solo a un gruppo di valori dell'elenco di selezione. Se un utente è associato a una o più divisioni, quando crea un record di un tipo di record che supporta le divisioni, la divisione primaria dell'utente viene assegnata automaticamente al record. Se i campi Divisione e Gruppo valori elenco di selezione sono entrambi presenti nel layout di pagina Dettagli e se un gruppo di valori dell'elenco di selezione è associato alla divisione primaria dell'utente, il campo Gruppo valori elenco di selezione nel record viene popolato con il nome di tale gruppo di valori. Quindi, in qualsiasi campo elenco di selezione controllato dal gruppo di valori dell'elenco di selezione, solo i valori collegati a tale gruppo vengono visualizzati nell'elenco di selezione. Per ulteriori informazioni sul comportamento dei campi Divisione e Gruppo valori elenco di selezione quando i record vengono creati e aggiornati, vedere [Informazioni sulle divisioni e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione nei record \(a pagina 1236\)](#) e [Informazioni sui campi elenco di selezione, sui gruppi di valori dell'elenco di selezione e sulle divisioni \(a pagina 62\)](#).

Per informazioni sull'impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Considerazioni sull'impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1398\)](#)
- [Processo di impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1399\)](#)
- [Creazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1400\)](#)
- [Mappatura dei valori dell'elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1327\)](#)

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Impostazione divisioni \(a pagina 1231\)](#)
- [Informazioni sulle divisioni e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione nei record \(a pagina 1236\)](#)

## Considerazioni sull'impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione

Quando si impostano i gruppi di valori dell'elenco di selezione, considerare quanto riportato di seguito.

- **Campi elenco di selezione.** Un gruppo di valori dell'elenco di selezione può controllare uno o più campi elenco di selezione in uno o più tipi di record. Nei tipi di record che supportano i gruppi di valori dell'elenco di selezione è possibile mappare qualsiasi campo elenco di selezione modificabile a più gruppi di valori dell'elenco di selezione.
- **Elenchi di selezione a catena.** È possibile utilizzare i campi elenco di selezione contenenti valori mappati ai gruppi di valori dell'elenco di selezione negli elenchi di selezione a catena. Tuttavia, in una definizione di elenco di selezione a catena è possibile specificare solo un set di relazioni tra i valori del campo elenco di

selezione principale e i valori dei campi elenco di selezione correlati, indipendentemente dalla selezione di un gruppo di valori dell'elenco di selezione nell'elenco Gruppo valori elenco di selezione quando si definisce l'elenco di selezione a catena. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo degli elenchi di selezione a catena con i gruppi di valori dell'elenco di selezione, vedere [Informazioni sugli elenchi di selezione a catena e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1360\)](#).

- **Layout di pagina.** È necessario aggiungere il campo Gruppo valori elenco di selezione ai layout di pagina per i tipi di record in cui si desidera che i campi elenco di selezione siano controllati dai gruppi di valori dell'elenco di selezione.
- **Divisioni.** È possibile associare un gruppo di valori dell'elenco di selezione a una o più divisioni ma ogni divisione può essere associata solo a un gruppo di valori dell'elenco di selezione. L'elenco delle divisioni associate a un gruppo di valori dell'elenco di selezione viene visualizzato nella sezione di sola lettura Divisioni della pagina Dettagli gruppo valori elenco di selezione.
- **Ricerca.** Non è possibile effettuare la ricerca di record del gruppo di valori dell'elenco di selezione nella barra delle azioni o in una ricerca avanzata.
- **Campo Gruppo valori elenco di selezione.** Per i tipi di record che supportano i gruppi di valori dell'elenco di selezione, è possibile effettuare le seguenti operazioni.
  - Specificare il campo Gruppo valori elenco di selezione come di sola lettura se non si desidera che gli utenti siano in grado di modificare o cancellare il valore nel campo.
  - Utilizzare il campo Gruppo valori elenco di selezione nel Builder delle espressioni.
  - Utilizzare il campo Gruppo valori elenco di selezione nelle regole del workflow.
  - Includere il campo Gruppo valori elenco di selezione nei layout di ricerca.

**NOTA:** non è possibile specificare un valore predefinito per il campo Gruppo valori elenco di selezione mediante le pagine di impostazione dei campi.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Processo di impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1399\)](#)
- [Creazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1400\)](#)
- [Mappatura dei valori dell'elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1327\)](#)

## Processo di impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione

**Procedure preliminari.** Rivedere le informazioni contenute in [Considerazioni sull'impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1398\)](#).

Per impostare i gruppi di valori dell'elenco di selezione per l'azienda, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Determinare i seguenti elementi:
  - i gruppi di valori dell'elenco di selezione che si desidera impostare;
  - i campi elenco di selezione che si desidera controllare mediante i gruppi di valori dell'elenco di selezione;
  - per ogni campo elenco di selezione che si desidera controllare mediante i gruppi di valori dell'elenco di selezione, i valori che si desidera mappare a ogni gruppo di valori dell'elenco di selezione.
- 2 Creare i gruppi di valori dell'elenco di selezione.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1400\)](#).
- 3 Mappare i valori nei campi elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Mappatura dei valori dell'elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1327\)](#).
- 4 Aggiungere il campo Gruppo valori elenco di selezione a ogni layout di pagina per i tipi di record in cui si desidera che i campi elenco di selezione siano controllati dai gruppi di valori dell'elenco di selezione.

Per ulteriori informazioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#) e [Specificazione dei layout di pagina dinamici \(vedere Specifica dei layout di pagina dinamici a pagina 1382\)](#).

**NOTA:** se si desidera controllare i valori disponibili nei campi elenco di selezione di un record mediante i gruppi di valori dell'elenco di selezione, è necessario che il campo Gruppo valori elenco di selezione sia presente nel layout della pagina Dettaglio del tipo di record.

## Creazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione

Per creare un gruppo di valori dell'elenco di selezione, attenersi alla procedura riportata di seguito. Questo task è un passo di [Processo di impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1399\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire le procedure descritte in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Personalizza applicazione nel ruolo utente.

### *Per creare un gruppo di valori dell'elenco di selezione*

- 1 Fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic su Gestisci gruppi di valori dell'elenco di selezione.
- 4 Nella pagina Elenco gruppi valori elenco di selezione, fare clic su Nuovo.
- 5 Immettere un nome e una descrizione per il gruppo di valori dell'elenco di selezione, quindi salvare le modifiche.

**NOTA:** dopo aver creato un gruppo di valori dell'elenco di selezione è possibile mappare i valori del campo elenco di selezione al gruppo di valori dell'elenco di selezione. Per ulteriori informazioni, vedere [Mappatura dei valori dell'elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1327\)](#). L'elenco dei campi elenco di selezione mappati al gruppo di valori dell'elenco di selezione viene visualizzato nella sezione Elenco oggetti della pagina Dettagli gruppo valori elenco di selezione. Per ogni campo elenco di selezione mappato al gruppo di valori dell'elenco di selezione vengono mostrati il nome del tipo di record in cui viene visualizzato il campo elenco di selezione e il nome del campo elenco di selezione.

Se l'azienda utilizza il tipo di record Divisione, nella sezione Divisioni della pagina Dettagli gruppo valori elenco di selezione vengono visualizzati i nomi delle divisioni a cui è associato il gruppo di valori dell'elenco di selezione. Per informazioni sull'associazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione alle divisioni, vedere [Associazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione alle divisioni \(a pagina 1234\)](#).

## Tipi di record che supportano i gruppi di valori dell'elenco di selezione e le divisioni

I campi Divisione e Gruppo valori elenco di selezione possono essere aggiunti nei layout di pagina dei tipi di record riportati di seguito, in modo che una divisione e un gruppo di valori dell'elenco di selezione possano essere associati a un record di uno dei seguenti tipi.

- Account
- Attività
- Prodotto bloccato
- Profilo broker
- Piano aziendale
- Campagna
- Richiesta
- Contatto
- Oggetti personalizzati
- Danno

- Registrazione operazione
- Fatturato prodotto registrazione operazione
- Evento
- Conto finanziario
- Titolare conto finanziario
- Partecipazione conto finanziario
- Piano finanziario
- Prodotto finanziario
- Transazione finanziaria
- Fondo
- Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)
- Nucleo familiare
- Proprietà assicurazione
- Lead
- Richiesta MDF
- Risposta messaggio
- Piano messaggistica
- Elemento piano messaggistica
- Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica
- Obiettivo
- Opportunità
- Ordine
- Partner
- Account piano
- Contatto piano
- Opportunità piano
- Polizza
- Titolare polizza
- Portafoglio
- Prodotto
- Indicazione prodotto
- Dichiarazione di non responsabilità campione
- Magazzino campioni
- Lotto campione
- Richiesta campione
- Elemento richiesta campione
- Transazione campioni
- Richiesta di servizio
- Soluzione
- Veicolo

## Creazione di applet Web globali

Un'applet Web globale è un'applet Web personalizzata che può essere visualizzata nella home page personale o nella barra delle azioni. È possibile incorporare contenuto Web esterno nelle applet Web globali personalizzate. È inoltre possibile incorporare i report e i dashboard nelle applet Web globali personalizzate.

Quando si crea un'applet Web globale, è necessario aggiungerla al layout per la home page personale o per la barra delle azioni.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa i privilegi Personalizza applicazione e Gestisci applet Web personalizzate. Se la casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web è selezionata nel profilo dell'azienda, è possibile creare le applet solo se la lingua selezionata nel campo Lingua traduzione è la lingua predefinita dell'azienda.

### ***Per creare un nuovo applet Web globale***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, selezionare Applet Web globali.
- 4 Nell'elenco delle applet personali, fare clic su Nuovo.
- 5 Nella pagina relativa all'applet Web personale, completare i campi riportati di seguito.

| Campo                       | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome                        | Immettere un nome.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Contrassegna per traduzione | <p>Questa casella di controllo è disponibile solo se la casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web è selezionata nel profilo dell'azienda. Quando si crea un'applet, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è selezionata e di sola lettura. La casella di controllo Contrassegna per traduzione diventa effettiva solo quando si aggiorna un'applet esistente. Inoltre, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è di sola lettura se si seleziona una lingua diversa dalla lingua predefinita per l'azienda nel campo Lingua traduzione dell'elenco delle applet prima di modificare l'applet.</p> <p>Se si modifica il nome di un'applet Web personalizzata esistente, impostandolo con la lingua predefinita per l'azienda, utilizzare la casella di controllo Contrassegna per traduzione come riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se si desidera che le versioni tradotte del nome vengano sostituite dal nome aggiornato, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</li> <li>■ Se invece si desidera che le versioni tradotte del nome non vengano modificate, non selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</li> </ul> <p>Per ulteriori informazioni sulla traduzione dei nomi delle applet Web personalizzate, vedere <a href="#">Traduzione dei nomi delle applet Web e dei report personalizzati (a pagina 1356)</a>.</p> |
| Ubicazione                  | Selezionare la home page o la barra delle azioni rispettivamente se si desidera che il contenuto esterno, il report o il dashboard venga visualizzato in una home page o nella barra delle azioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Campo         | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Colonne       | <p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Home page.</p> <p>Specificare la larghezza dell'applet selezionando Singolo o Doppio dal menu Colonne.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Esegui sempre | <p>Questa casella di controllo determina se un'applet Web globale verrà eseguita se ridotta a icona. Questa casella di controllo è disponibile solo per le applet Web globali per le quali si seleziona la barra delle azioni come ubicazione.</p> <p><b>Nota:</b> le applet Web globali aggiunte all'intestazione globale vengono eseguite sempre, indipendentemente dal fatto che la casella di controllo Esegui sempre sia selezionata o meno. L'intestazione globale è visibile solo nei temi di tipo Moderno.</p> |

Completare quindi i campi in base al tipo di applet richiesto, come descritto negli argomenti seguenti:

- [Creazione di applet Web di tipo Dashboard \(a pagina 1353\)](#)
- [Creazione di applet Web HTML \(a pagina 1348\)](#)
- [Creazione di applet Web di tipo Report \(a pagina 1351\)](#)
- [Creazione di applet Web per feed RSS \(a pagina 1345\)](#)
- [Creazione di applet Web URL \(a pagina 1349\)](#)

#### Argomenti correlati

- [Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS \(a pagina 1354\)](#)
- [Traduzione dei nomi delle applet Web e dei report personalizzati \(a pagina 1356\)](#)

## Considerazioni importanti per i clienti che utilizzano codice personalizzato in Oracle CRM On Demand

Le considerazioni importanti riportate di seguito si applicano all'uso di codice personalizzato in Oracle CRM On Demand:

- I clienti che utilizzano codice personalizzato, ad esempio codice JavaScript, in Oracle CRM On Demand lo utilizzano a proprio rischio. La Oracle *non* fornisce supporto o assistenza nella risoluzione dei problemi derivanti dall'uso di codice personalizzato in Oracle CRM On Demand, inclusa qualsiasi modifica apportata a Oracle CRM On Demand mediante il codice personalizzato.
- Si consiglia *vivamente* ai clienti che utilizzano codice personalizzato, ad esempio codice JavaScript, in Oracle CRM On Demand di eseguire il test del codice dopo qualsiasi aggiornamento a una nuova release di Oracle CRM On Demand. È responsabilità dell'utente aggiornare il proprio codice personalizzato dopo l'aggiornamento a una nuova release. Inoltre, le nuove release di Oracle CRM On Demand possono contenere componenti dell'infrastruttura aggiornati ed è responsabilità del cliente modificare il codice personalizzato come necessario per adattarlo alle eventuali modifiche apportate ai componenti dell'infrastruttura.
- I clienti possono richiamare i metodi delle interfacce API di Oracle CRM On Demand Web Services mediante codice personalizzato. Tuttavia, la Oracle fornisce istruzioni solo sull'uso delle API di Oracle CRM On Demand Web Services, sulla gestione delle sessioni di Oracle CRM On Demand Web Services e sulle procedure ottimali per l'uso di Oracle CRM On Demand Web Services. Per ulteriori informazioni su Oracle CRM On Demand Web Services, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.



- I clienti possono richiamare i metodi delle interfacce API JavaScript pubbliche di Oracle CRM On Demand mediante codice nelle aggiunte intestazioni HTML. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione di aggiunte intestazioni HTML personalizzate \(a pagina 1406\)](#) e Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

### Argomento correlato

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Informazioni sulla disabilitazione del codice personalizzato per gli utenti \(a pagina 1342\)](#)

## Caricamento delle estensioni lato client

Le *estensioni lato client* sono file che è possibile caricare e tenere residenti in Oracle CRM On Demand piuttosto che collocare in altri server. Quando si carica un'estensione lato client, Oracle CRM On Demand genera un URL univoco che viene utilizzato per fare riferimento all'estensione. Un'estensione lato client può chiamare una seconda estensione lato client utilizzandone l'URL univoco. È possibile usare un URL per distribuire un'estensione lato client in schede Web personalizzate, applet Web personalizzate, applet Web globali e aggiunte intestazioni HTML personalizzate.

Per creare un'estensione lato client è possibile caricare file HTML, JPG, GIF, SWF, JavaScript e CSS dalla pagina Elenco estensioni lato client di Oracle CRM On Demand. La dimensione massima dei file è di 20 megabyte (MB). Con dimensioni file inferiori le prestazioni risultano tuttavia migliori quando il browser esegue il download di questi file da Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** il personale dell'Assistenza clienti di Oracle CRM On Demand non dispone dell'accesso ad alcun componente delle estensioni lato client. Questi componenti comprendono i file caricati oppure il contenuto dei file caricati, immagini o posizioni dalle quali viene fatto riferimento alle estensioni lato client, comprese le schede Web personalizzate, le applet Web personalizzate, le applet Web globali e le aggiunte intestazioni HTML personalizzate. L'utente è dunque responsabile della gestione e del supporto di queste estensioni.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Carica estensioni lato client e gestisci tag intestazione HTML personalizzato. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta dei privilegi, vedere [Informazioni sui privilegi nei ruoli \(a pagina 1467\)](#).

### Per caricare un'estensione lato client

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic su Estensioni lato client.

La pagina Elenco di Estensioni lato client visualizza le estensioni lato client caricate in precedenza. In questa pagina è inoltre possibile eliminare le estensioni lato client caricate in precedenza.

**NOTA:** se si elimina un'estensione lato client impostata per una scheda Web personalizzata, un'applet, un'applet Web globale o un'aggiunta intestazione HTML personalizzata, le applet interessate non funzioneranno più in modo corretto a causa della rimozione dell'estensione lato client. Oracle CRM On Demand non indica se un'estensione lato client particolare è in uso.

- 4 Fare clic su Nuovo.
- 5 Fare clic sull'icona a forma di clip per trovare il contenuto da caricare come estensione lato client. Questo campo è obbligatorio.
- 6 Immettere i dettagli riportati di seguito.
  - **Tipo MIME.** Indica il tipo di supporto per Internet. Questo tipo consente al browser di visualizzare in modo corretto i tipi di supporto. Immettere i dettagli completi dei tipi MIME. Ad esempio, immettere uno dei valori seguenti a seconda del tipo di file:



- text/html
- image/jpeg
- image/gif
- application/x-shockwave-flash
- text/css
- **File: Dimensione (in byte).** La dimensione del file caricato. Il valore in questo campo viene inserito da Oracle CRM On Demand.
- **File: Estensioni.** L'estensione del file caricato. Il valore in questo campo viene inserito da Oracle CRM On Demand.
- **Nome.** Il nome dell'estensione lato client. Questo campo è obbligatorio.
- **Nome URL.** Questo valore viene usato per fornire un nome significativo all'URL che punta all'estensione lato client. Nel nome dell'URL vengono accettati i seguenti caratteri: A-Z, a-z, 0-9, carattere di sottolineatura (\_) e punto (.). Il doppio punto (..) non è consentito e il punto (.) non deve essere l'ultimo carattere della stringa. Esempi di nomi di URL sono Logo\_Image e Map376. Si consiglia di mantenere il più breve possibile il contenuto di questo campo. Il valore di questo campo cambia solo quando viene modificato da un utente. Pertanto, se si sostituisce il file caricato o si cambia il nome dell'estensione lato client, il valore del campo Nome URL rimane invariato. Di conseguenza, è possibile aggiornare, gestire e distribuire più versioni dell'estensione lato client senza dover riconfigurare le schede o le applet Web personalizzate, le schede Web globali o le aggiunte intestazioni HTML personalizzate. La modifica di questo campo comporta la modifica dei campi URL relativo e URL completo. Questo campo è obbligatorio.
- **URL relativo.** Il valore in questo campo viene inserito da Oracle CRM On Demand. Si tratta dell'URL relativo che punta all'estensione lato client da Oracle CRM On Demand. Se il valore di questo campo cambia e l'estensione lato cliente viene distribuita, per usare l'URL appena generato è necessario aggiornare le schede o le applet Web personalizzate, le schede Web globali o le aggiunte intestazioni HTML personalizzate che fanno riferimento a questa estensione lato client. Il valore di questo campo cambia solo quando il campo Nome URL viene aggiornato.
- **URL completo.** Il valore in questo campo viene inserito da Oracle CRM On Demand. Si tratta dell'URL completo che punta all'URL nell'applicazione Oracle CRM On Demand. Se il valore di questo campo cambia e l'estensione lato cliente viene distribuita, per usare l'URL appena generato è necessario aggiornare le schede o le applet Web personalizzate, le schede Web globali o le aggiunte intestazioni HTML personalizzate che fanno riferimento a questa estensione lato client. Il valore di questo campo cambia solo quando il campo Nome URL viene aggiornato.

## 7 Fare clic su Salva.

**NOTA:** l'estensione lato client caricata diventa attiva solo dopo essere stata configurata in una scheda Web personalizzata, in un'applet Web personalizzata, in una scheda Web globale o in un'aggiunta intestazione HTML personalizzata.

Dopo il caricamento dell'estensione lato client, Oracle CRM On Demand genera il contenuto dei campi URL relativo e URL completo. Questi valori consentono di associare una scheda Web personalizzata, un'applet Web personalizzata, una scheda Web globale o un'aggiunta intestazione HTML personalizzata all'estensione lato client. Per la configurazione di queste posizioni si usa la stessa procedura usata per la configurazione di qualsiasi estensione presente nei server.

Per informazioni su come aggiungere le aggiunte intestazioni HTML personalizzate, vedere [Gestione di aggiunte intestazioni HTML personalizzate \(a pagina 1406\)](#).

### **Per modificare un'estensione lato cliente esistente**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic su Estensioni lato client.
- 4 Nella pagina Elenco di Estensioni lato client, trovare l'estensione lato client che si desidera modificare.
- 5 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic sul campo Nome. Questo passo consente di aprire la pagina di dettaglio dell'estensione lato client in cui è possibile modificare l'estensione lato client.
  - Fare clic su Modifica.
- 6 Fare clic su Salva.
- 7 Se il file dell'estensione lato client è stato sostituito, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Eseguire il logout da Oracle CRM On Demand.
  - b Cancellare il contenuto della cache del browser.
  - c Accedere di nuovo per eseguire il download della nuova estensione lato client in modo che l'estensione lato client venga scaricata nella pagina di distribuzione. Se non si esegue il logout da Oracle CRM On Demand e non vi si accede di nuovo, il download della nuova estensione lato client verrà eseguito 30 giorni dopo l'esecuzione del primo download.

### Istruzioni per la modifica delle estensioni lato client

Tenere presenti le istruzioni riportate di seguito.

- **Limitare al massimo il numero di riferimenti alle estensioni lato client di una pagina per ridurre l'impatto negativo sulle prestazioni.**
- **Usare estensioni lato client di dimensioni ridotte.** Ad esempio, evitare di usare file immagine o SWF di grandi dimensioni. Più il file di cui si esegue il download nell'ambito dell'estensione lato client è piccolo, più veloce sarà il caricamento della pagina rispetto ai file più grandi.
- **Tenere tutte le estensioni lato client nel minor numero di file possibile per ridurre l'impatto negativo sulle prestazioni.**
- **Consentire al browser in uso di inserire le estensioni lato client nella cache.** Quando si consente al browser di inserire le estensioni lato client nella cache, non è necessario eseguire il download del contenuto dai server Oracle CRM On Demand ogni volta che un utente carica la pagina. In caso di modifica dell'estensione lato client, è necessario cancellare il contenuto della cache in modo che Oracle CRM On Demand carichi la pagina che contiene l'estensione. Per impostazione predefinita, le estensioni lato client rimangono nella cache per 30 giorni.
- **Limitare al massimo la quantità di estensioni lato client e di risorse per aumentare le prestazioni della barra delle azioni.** Quando si configura un'estensione lato client contenuta in un'applet della barra delle azioni, la barra delle azioni viene caricata a ogni aggiornamento della pagina.
- **Attenersi scrupolosamente alle istruzioni di Web Services quando si usano le estensioni lato client per richiamare Web Services.** Per ulteriori informazioni, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.

## Gestione di aggiunte intestazioni HTML personalizzate

È possibile aggiungere elementi `<script>` personalizzati all'elemento `<head>` HTML delle pagine. Ad esempio, all'interno degli elementi `<script>` è possibile aggiungere codice JavaScript che contiene le funzioni necessarie alla creazione di pulsanti personalizzati nelle pagine. Il codice personalizzato può inoltre fare riferimento ai file JavaScript caricati tramite le estensioni lato client o ai file JavaScript esterni, in modo da renderne disponibili e utilizzabili le funzioni. Le aggiunte intestazioni HTML si applicano a tutte le pagine di Oracle CRM On Demand.

Nella pagina Modifica tag intestazione HTML personalizzato, un pulsante Anteprema consente di convalidare qualsiasi modifica apportata.

Per disabilitare le aggiunte intestazioni HTML personalizzate è possibile impostare il parametro `disableCustomJS=Y` nell'URL della pagina interessata. Se si esce dalla pagina facendo clic su un altro collegamento, il parametro dell'URL non viene conservato. Il parametro dell'URL deve essere specificato ogni

volta che risulta necessario. Per ulteriori informazioni sulla scrittura di codice JavaScript personalizzato e sulle interfacce API pubbliche disponibili, vedere [Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Carica estensioni lato client e gestisci tag intestazione HTML personalizzato. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta dei privilegi, vedere [Informazioni sui privilegi nei ruoli \(a pagina 1467\)](#).

### ***Per definire un'aggiunta intestazione HTML personalizzata***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic su Tag intestazione HTML personalizzato.
- 4 Nella pagina Dettaglio tag intestazione HTML personalizzato, fare clic su Modifica.
- 5 Immettere gli elementi <script> richiesti nella casella di testo Aggiunte intestazioni HTML.  
Questo campo può avere una lunghezza massima di 50,000 caratteri.
- 6 Fare clic su Anteprima per convalidare le modifiche effettuate.
- 7 Fare clic su Salva.

### **Istruzioni per gestione dei riferimenti alle estensioni lato client**

Tenere presenti le istruzioni riportate di seguito.

- **Limitare al massimo il numero di riferimenti alle estensioni lato client di una pagina per ridurre l'impatto negativo sulle prestazioni.**
- **Usare estensioni lato client di dimensioni ridotte.** Più il file di cui si esegue il download nell'ambito dell'estensione lato client è piccolo, più veloce sarà il caricamento della pagina rispetto ai file più grandi.
- **Tenere tutte le estensioni lato client nel minor numero di file possibile per ridurre l'impatto negativo sulle prestazioni.**
- **Consentire al browser in uso di inserire le estensioni lato client nella cache.** Quando si consente al browser di inserire le estensioni lato client nella cache, non è necessario eseguire il download del contenuto dai server Oracle CRM On Demand ogni volta che un utente carica la pagina. In caso di modifica dell'estensione lato client, è necessario cancellare il contenuto della cache in modo che Oracle CRM On Demand carichi la pagina che contiene l'estensione. Per impostazione predefinita, le estensioni lato client rimangono nella cache per 30 giorni.

### **Informazioni correlate**

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Informazioni sulla disabilitazione del codice personalizzato per gli utenti \(a pagina 1342\)](#)

## **Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni e dell'intestazione globale**

La barra delle azioni può contenere varie sezioni, ad esempio Centro messaggi, Cerca, Ricerca per parola chiave avanzata e Visualizzati di recente. È possibile creare layout customizzati per la barra delle azioni e l'intestazione globale, personalizzare la sezione dell'intestazione globale e assegnare tali layout a ruoli specifici in Oracle CRM On Demand. Le modifiche a livello di configurazione apportate sia alla barra delle azioni che all'intestazione globale sono visibili solo ai ruoli che utilizzano il tema Moderno. Tuttavia, per i ruoli che utilizzano un tema Classico, saranno visibili solo le modifiche a livello di configurazione apportate al layout della barra delle azioni.

### **Come rendere la barra delle azioni non disponibile per gli utenti**

La barra delle azioni viene visualizzata per impostazione predefinita sul lato sinistro di tutte le pagine di Oracle CRM On Demand. Gli utenti possono nascondere o mostrare la barra delle azioni a seconda delle esigenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni su come mostrare o nascondere la barra delle azioni \(a pagina 42\)](#).

Se si desidera che la barra delle azioni non sia disponibile per un determinato ruolo utente, impostare un layout barra delle azioni vuoto (ovvero privo di sezioni visualizzate o disponibili) e assegnarlo al ruolo utente. La barra delle azioni verrà nascosta in modo permanente agli utenti che dispongono del ruolo utente interessato.

La procedura riportata di seguito descrive come aggiungere un layout barra delle azioni.

#### ***Per aggiungere un nuovo layout della barra delle azioni***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic su Layout barra delle azioni e intestazione globale.
- 4 Nella pagina Layout barra delle azioni e intestazione globale fare clic su Nuovo layout.
- 5 Nel campo Nome layout, immettere il nome per il nuovo layout della barra delle azioni.
- 6 Nel campo Descrizione, immettere la descrizione per il nuovo layout della barra delle azioni e fare clic su Successivo.
- 7 Scegliere le sezioni da visualizzare nel layout della barra delle azioni spostando i campi dai riquadri Disponibili ai riquadri Visualizzati mediante le frecce sinistra e destra. Utilizzare le frecce verso il basso e verso l'alto per modificare l'ordine dei campi selezionati.
- 8 Scegliere le sezioni da visualizzare nell'intestazione globale spostando le sezioni dai riquadri Visualizzati della barra delle azioni ai riquadri Disponibili dell'intestazione globale mediante le frecce sinistra e destra.
- 9 Fare clic su Fine.
- 10 (Facoltativo) Fare clic sul pulsante Modifica per modificare i valori immessi nei passi da 5 a 9.

In alternativa è possibile copiare il layout della barra delle azioni predefinito fornito in Oracle CRM On Demand e modificare la descrizione e la configurazione secondo le esigenze.

#### ***Per copiare un layout della barra delle azioni***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic su Layout barra delle azioni e intestazione globale.
- 4 Fare clic sul collegamento Copia a sinistra del layout standard della barra delle azioni e dell'intestazione globale.
- 5 Nel campo Nome layout, immettere il nome per il nuovo layout della barra delle azioni.
- 6 Nel campo Descrizione, immettere la descrizione per il nuovo layout della barra delle azioni e fare clic su Successivo.
- 7 Scegliere le sezioni da visualizzare nel layout della barra delle azioni spostando i campi dai riquadri Disponibili ai riquadri Visualizzati mediante le frecce sinistra e destra. Utilizzare le frecce verso il basso e verso l'alto per modificare l'ordine dei campi selezionati.
- 8 Scegliere le sezioni da visualizzare nell'intestazione globale spostando le sezioni dai riquadri Visualizzati della barra delle azioni ai riquadri Disponibili dell'intestazione globale mediante le frecce sinistra e destra.
- 9 Fare clic su Fine.

**NOTA:** per copiare altri layout della barra delle azioni, fare clic sulla freccia giù a sinistra del nome del layout della barra delle azioni per visualizzare la funzione di copia.

#### ***Per modificare l'intestazione globale***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.

- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic su Layout barra delle azioni e intestazione globale.
- 4 Nella pagina Layout barra delle azioni e intestazione globale fare clic sulla freccia giù accanto al layout desiderato.
- 5 Nel menu selezionare Modifica intestazione globale.  
Nella pagina di modifica dell'icona dell'intestazione globale sono visualizzate le sezioni dell'intestazione globale disponibili in ordine crescente. Se per due o più sezioni dell'intestazione globale viene immesso lo stesso valore di ordine, tali sezioni verranno visualizzate nell'ordine in cui sono state create.
- 6 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Nuova per configurare le sezioni dell'intestazione globale.
  - Fare clic su Modifica accanto alla sezione dell'intestazione globale che si desidera modificare.
- 7 Fare clic sulla lente di ingrandimento per modificare l'icona per la selezione.
- 8 Nel menu Applet, selezionare una sezione disponibile.
- 9 (Facoltativo) Nel campo Descrizione immettere una descrizione.
- 10 Nel campo Larghezza applet immettere la larghezza della sezione.  
La larghezza massima della sezione dell'intestazione globale è pari a 700 pixel.
- 11 Nel campo Ordine immettere il valore dell'ordine di visualizzazione desiderato nell'intestazione globale.  
Le sezioni dell'intestazione globale vengono visualizzate da sinistra a destra in ordine crescente.
- 12 Fare clic su Salva.

**Nota:** le applet Web globali visualizzate nell'intestazione globale vengono eseguite sempre, indipendentemente dal fatto che la casella di controllo Esegui sempre della pagina dell'applet Web personale sia selezionata o meno. Tenere presente che un certo contenuto dell'applet Web può avere un impatto negativo sulle prestazioni, ad esempio se l'applet Web fa riferimento a un sito Web esterno. Per ulteriori informazioni sulla casella di controllo Esegui sempre, vedere [Creazione di applet Web globali \(a pagina 1401\)](#).

## Personalizzazione della home page personale per l'azienda

In base alle loro esigenze, i dipendenti dell'azienda possono desiderare di visualizzare informazioni diverse nella home page personale. È possibile personalizzare il layout della home page personale sostituendo il contenuto predefinito con contenuto più significativo per i ruoli dei dipendenti. Ad esempio, è possibile configurare la home page per un funzionario dell'assistenza clienti in modo da visualizzare nuove richieste di servizio anziché la sezione Lead creati di recente che è standard in quella pagina e un report delle richieste di servizio personalizzate anziché il report di qualità pipeline di vendita standard.

Dopo aver personalizzato la home page personale, è necessario assegnare il layout della home page a un ruolo utente. Tutti gli utenti con quel ruolo visualizzano la home page personale personalizzata impostata dall'utente.

**Procedure preliminari.** Poiché è necessario selezionare un ruolo cui applicare la personalizzazione, impostare tutti i ruoli prima di iniziare la procedura. Per effettuare questa procedura, il ruolo deve includere i privilegi Personalizzare l'applicazione e Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page.

### *Per personalizzare la home page personale per l'azienda*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Layout della mia home page.
- 4 Dall'elenco Layout home page, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout personalizzato esistente.

Viene visualizzata la pagina Procedura guidata layout home page che guida l'utente durante il processo.

- 5 Nel Passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e, se necessario, una descrizione.
- 6 Nel Passo 2, Layout home page:
  - Spostare le sezioni dall'elenco Tutte le sezioni all'elenco Sezioni disponibili.  
L'elenco Sezioni disponibili include le sezioni che possono essere aggiunte a una home page; questo include eventuali report personalizzati attivati per l'inclusione nelle home page. Se non si desidera che un utente aggiunga una sezione a una home page, lasciare la sezione nell'elenco Tutte le sezioni.
  - Spostare le sezioni dall'elenco Lato sinistro all'elenco Lato destro e riorganizzare le informazioni in entrambi gli elenchi in base alle necessità.  
Lasciare le sezioni con larghezza doppia nell'elenco Lato sinistro: si estenderanno automaticamente sull'intera home page quando quest'ultima viene visualizzata
- 7 Fare clic su Fine.

**NOTA:** dopo aver aggiunto una home page personalizzata all'applicazione, è necessario renderla disponibile al ruolo utente prima che gli utenti possano visualizzarla. Per istruzioni, vedere [Aggiunta dei ruoli](#) (vedere [Aggiunta di ruoli a pagina 1470](#)).

## Abilitazione di report personalizzati nella home page personale

È possibile utilizzare la funzione Report personalizzato home page personale per aggiungere più report, inclusi quelli precostruiti e personalizzati, alla home page personale. Questi report personalizzati vengono quindi visualizzati nell'elenco Tutte le sezioni nel Passaggio 2 della Procedura guidata layout home page ed è possibile spostarli nell'elenco delle sezioni disponibili o in uno degli elenchi delle sezioni visualizzati per impostazione predefinita nella home page personale. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione della home page personale, vedere [Personalizzazione della home page personale per l'azienda \(a pagina 1409\)](#).

**NOTA:** Per informazioni su dove è possibile incorporare i report e i dashboard in Oracle CRM On Demand, vedere [Informazioni sull'incorporamento dei report e dei dashboard in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1306\)](#).

### Procedure preliminari.

Il report che si desidera abilitare in La mia home page deve essere memorizzato in Cartelle condivise in una cartella alla quale è possibile accedere.

- Il proprio ruolo deve includere i privilegi Personalizza applicazione e Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page.
- Per selezionare un report da Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, il ruolo utente deve includere il privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.
- Se la casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web è selezionata nel profilo dell'azienda, è possibile creare i report personalizzati solo se la lingua selezionata nel campo Lingua traduzione è la lingua predefinita dell'azienda.

### Per creare un report personalizzato della home page personale

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Report personalizzati home page personale.
- 4 Nell'elenco Report personalizzati home page personale, fare clic su Report nuova home page.
- 5 Nella pagina Dettagli report personalizzato della home page completare i campi riportati di seguito.

| Campo                        | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome                         | Immettere il nome del report personalizzato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Contrassegna per traduzione  | <p>Questa casella di controllo è disponibile solo se la casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per le applet Web è selezionata nel profilo dell'azienda. Quando si crea un report personalizzato, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è selezionata e di sola lettura. Inoltre, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è di sola lettura se si seleziona una lingua diversa dalla lingua predefinita per l'azienda nel campo Lingua traduzione dell'elenco dei report personalizzati prima di aggiornare un report personalizzato esistente.</p> <p>Se si modifica il nome di un report personalizzato esistente, impostandolo con la lingua predefinita per l'azienda, utilizzare la casella di controllo Contrassegna per traduzione come riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se si desidera che le versioni tradotte del nome vengano sostituite dal nome aggiornato, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</li> <li>■ Se invece si desidera che le versioni tradotte del nome non vengano modificate, non selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</li> </ul> <p>Per ulteriori informazioni sulla traduzione dei nomi dei report personalizzati, vedere <a href="#">Traduzione dei nomi delle applet Web e dei report personalizzati (a pagina 1356)</a>.</p> |
| Altezza                      | Selezionare Singolo o Doppio. Se si imposta l'altezza su Doppio, l'altezza del report raddoppia rispetto a quella delle altre sezioni sulla home page.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Larghezza                    | <p>Selezionare Singolo o Doppio. Se si desidera che il report si estenda sull'intera home page da sinistra a destra, impostare la larghezza su Doppio.</p> <p><b>NOTA:</b> i report con un valore attributo HTML RowSpan maggiore di 2, talvolta superano le dimensioni specificate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Esegui report immediatamente | Se si seleziona questa casella di controllo, il report verrà eseguito automaticamente e gli utenti non dovranno fare clic su un collegamento per aggiornare il report.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



- 1 Fare clic sull'icona Ricerca (lente di ingrandimento) per il campo Percorso report e accedere al report desiderato in Cartelle condivise.  
Il campo Percorso report viene popolato automaticamente dopo aver selezionato il report.
- 2 Se si desidera che i prompt configurati per l'analisi vengano visualizzati in modo che gli utenti possano filtrare l'analisi, selezionare la casella di controllo Visualizza prompt dei report.
- 3 Specificare se gli utenti che visualizzano l'analisi incorporata possono aggiornare, stampare o esportare l'analisi.
  - **Collegamento Aggiorna.** Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Aggiorna è disponibile e gli utenti possono aggiornare i dati nell'analisi.
  - **Collegamento Stampa.** Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Stampa è disponibile e gli utenti possono stampare l'analisi.
  - **Collegamento Esporta.** Se questa casella di controllo è selezionata, il collegamento Esporta è disponibile e gli utenti possono esportare l'analisi.
- 4 Nel campo Descrizione immettere una descrizione per il report personalizzato della home page.
- 5 Fare clic su Salva.

## Ridenominazione dei tipi di record

Per utilizzare terminologia conosciuta dagli utenti, è possibile rinominare i tipi di record. I nomi dei tipi di record predefiniti nell'applicazione potrebbero non corrispondere a quelli utilizzati dall'azienda per determinati tipi di record. In tal caso, è possibile modificare il nome per soddisfare i requisiti specifici.

Quando si modifica il nome di un tipo di record, il nuovo nome viene visualizzato in molte posizioni nell'applicazione, ad esempio:

- Schede e pulsanti
- Elenchi a discesa
- Elenchi filtrati predefiniti, ad esempio l'elenco Tutti i clienti nella home page Cliente
- Barre dei titoli su pagine, ad esempio su pagine dettaglio record ed elenco
- La sezione Crea nella barra delle azioni
- Nomi di sezione pagina
- Notifica e-mail di assegnazione dei record
- Nomi di sezione pagina personalizzati

Ad esempio, è possibile modificare il nome di visualizzazione del cliente in Azienda. La scheda Cliente diventa Azienda e gli altri titoli della sezione cambiano di conseguenza.

Tuttavia, esistono diverse posizioni in cui il nuovo nome non viene visualizzato. Se si modificano i nomi, informare gli utenti che i nuovi nomi non vengono visualizzati in:

- Nomi di elenchi filtrati personalizzati
- Nomi dei campi personalizzati
- Report e analisi
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Pagine della Guida in linea

**NOTA:** la lunghezza massima di tutti i nomi di visualizzazione è di 50 caratteri.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

### *Per rinominare un tipo di record*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.



- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Personalizzazione tipi record.
- 4 Nella pagina Personalizzazione tipi record, digitare i nuovi nomi nella riga appropriata. È necessario fornire tutte e tre le variazioni per l'applicazione da utilizzare nelle aree appropriate dell'interfaccia: Visualizza nome/singolare, Visualizza nome/plurale e Visualizza nome/breve.
 

**NOTA:** Visualizza nome/breve viene visualizzato nelle schede, quindi non deve superare 15 caratteri. Non è possibile rinominare un oggetto in uno degli oggetti disponibili nella pagina Personalizzazione tipi record. Non è possibile rinominare un oggetto, ad esempio Task o Appuntamento, poiché gli oggetti non sono elencati nella pagina Personalizzazione tipi record.
- 5 (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.
 

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato nelle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue (o quando si sceglie un'altra lingua dall'elenco a discesa Lingua traduzione in questa pagina), il nome aggiornato viene visualizzato in blu e tra parentesi finché non si immettono manualmente le versioni tradotte. Ciò consente di tenere traccia dei termini che è necessario tradurre. Se non si seleziona Contrassegna per traduzione, i nomi di visualizzazione tradotti in precedenza rimangono e non sono influenzati dalla modifica eseguita qui.
- 6 Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo nome, eseguire le operazioni descritte di seguito.
  - a Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua della quale si vuole immettere la traduzione.
  - b Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione e fare clic su Salva.
  - c Fare clic sul collegamento per tornare alla pagina appena aggiornata e selezionare nuovamente, se necessario, la lingua.

Il nome tradotto viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.

## Abilitazione di immagini nelle pagine dei dettagli

È possibile aggiungere immagini alla pagina dei dettagli di un tipo di record. Ad esempio, si potrebbe desiderare di aggiungere una foto nella pagina Dettagli contatto, il logo di un'azienda nella pagina Dettagli account o l'immagine di un prodotto nella pagina Dettagli prodotto. È possibile abilitare l'aggiunta di immagini nelle pagine dei dettagli solo per i seguenti tipi di record:

- Account
- Contatto
- Prodotto

### *Per abilitare l'aggiunta di un'immagine in una pagina di dettagli*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Personalizzazione tipi record.
- 4 Selezionare la casella di controllo Immagine visualizzazione per i tipi di record Account, Contatto o Prodotto.
- 5 Fare clic su Salva.

## Caricamento e gestione di set di icone personalizzate

È possibile caricare e gestire un set di icone personalizzate da associare a un tipo di record. Ogni set di icone personalizzate contiene tre icone: una per la scheda del tipo di record, una per la barra delle azioni e una per le aree Informazioni correlate di Oracle CRM On Demand.

I set di icone personalizzate migliorano l'aspetto di Oracle CRM On Demand in quanto consentono agli utenti di visualizzare icone più pertinenti per i tipi di record. È possibile modificare un set di icone personalizzate esistente per adattarlo a esigenze specifiche.

**NOTA:** è possibile creare fino a 100 set di icone personalizzate.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione delle icone personalizzate. L'associazione dei set di icone personalizzate ai tipi di record è possibile solo quando si usa il tema Moderno.

***Per creare e pubblicare un nuovo set di icone, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione fare clic sul collegamento Gestione icone.
- 4 Nella pagina Gestione icone fare clic sul collegamento Icone oggetti.
- 5 Nella pagina Set di icone fare clic su Aggiungi per creare un nuovo set di icone.
- 6 Nella pagina Modifica del set di icone immettere il nome del nuovo set nel campo Nome set di icone e fare clic su Salva.

Il numero massimo di caratteri che è possibile utilizzare nel campo Nome set di icone è limitato a 50.

- 7 Fare clic su Nuovo nella scheda Icone.
- 8 Nella pagina Modifica icona selezionare una delle voci riportate di seguito dall'elenco di selezione Tipo di icona per individuare l'immagine da usare nel set di icone.
  - **Icona principale.** L'icona personalizzata utilizzata nella scheda Tipo di record. Per l'immagine selezionata per questa icona si consiglia di non utilizzare dimensioni superiori a 50 x 50 pixel.
  - **Icona piccola.** L'icona personalizzata utilizzata nella barra delle azioni. Per l'immagine selezionata per questa icona si consiglia di non utilizzare dimensioni superiori a 25 x 25 pixel.
  - **Icona Informazioni correlate.** L'icona personalizzata utilizzata nell'area Informazioni correlate. Per l'immagine selezionata per questa icona si consiglia di non utilizzare dimensioni superiori a 45 x 45 pixel. Se si desidera che l'immagine si adatti alla combinazione di colori usata in Oracle CRM On Demand, impostare uno sfondo trasparente per l'immagine.

**NOTA:** è possibile caricare le immagini con le estensioni seguenti: JPEG, JPG, PNG e GIF. La dimensione dei file è limitata a 100 KB.

- 9 Fare clic su Sfoglia per individuare l'immagine richiesta, quindi fare clic su Salva e nuova icona.
- 10 Ripetere i passi 8-9 per ogni tipo di icona nel set di icone personalizzate.
- 11 Fare clic su Pubblica.

Per informazioni sull'associazione dei set di icone personalizzate a un tipo di record, vedere [Modifica dell'icona per un tipo di record \(a pagina 1417\)](#).

## **Caricamento e gestione di icone di intestazioni globali personalizzate**

È possibile applicare icone personalizzate da associare al layout delle intestazioni globali. Ciò consente di utilizzare icone significative per gli elementi nel layout della propria intestazione globale.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione delle icone personalizzate.

***Per creare un nuovo set di icone personalizzate***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.

- 3 Nella sezione Impostazione applicazione fare clic sul collegamento Gestione icone.
- 4 Nella pagina Gestione icone, fare clic sul collegamento Icone intestazioni globali.
- 5 Nella pagina Icone intestazioni globali, fare clic su Aggiungi per creare una nuova icona personalizzata.
- 6 Nella pagina Modifica icona intestazione globale, fare clic su Sfoglia per individuare l'immagine che si desidera utilizzare.

**NOTA:** è possibile caricare le immagini con le estensioni seguenti: JPEG, JPG, PNG e GIF. La dimensione dei file è limitata a 100 KB. Il numero massimo di immagini che si possono caricare è pari a 50. Se si desidera che l'immagine si adatti alla combinazione di colori usata in Oracle CRM On Demand, l'immagine deve essere bianca nonché misurare circa 45 pixel in altezza e in larghezza e avere uno sfondo trasparente.

- 7 Fare clic su Salva e Nuova icona di intestazione globale.
- 8 Ripetere i passi da 6 a 7 per ogni icona personalizzata che si desidera caricare nel set di icone delle intestazioni globali.
- 9 (Opzionale) Per eliminare un'icona personalizzata procedere come segue.
  - a Fare clic sulla freccia verso il basso accanto all'icona personalizzata.
  - b Nel menu, selezionare Elimina.

Per informazioni sui layout delle intestazioni globali, vedere Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni e dell'intestazione globale. (vedere [Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni e dell'intestazione globale](#) a pagina 1407) (vedere [Modifica dell'icona per un tipo di record](#) a pagina 1417)

## Aggiunta di tipi di record

È possibile aggiungere tipi di record personalizzati per l'azienda. Ad esempio, è possibile visualizzare una scheda Ordine a disposizione dei dipendenti. Per aggiungere un nuovo tipo di record, rinominare e configurare uno dei tipi di record dell'oggetto personalizzato in Oracle CRM On Demand.

I privilegi che consentono all'azienda di utilizzare i tipi di record da Oggetto personalizzato 01 a Oggetto personalizzato 10 e di autorizzare gli utenti ad accedere a tali tipi di record sono abilitati per impostazione predefinita per il ruolo Amministratore in Oracle CRM On Demand. Se tuttavia l'azienda deve utilizzare più di 10 tipi di record oggetto personalizzati, è necessario contattare Oracle CRM On Demand Customer Care per chiedere di rendere disponibili per l'azienda tipi di record oggetto personalizzati aggiuntivi.

In generale i nuovi tipi di record funzionano come i tipi di record forniti per impostazione predefinita. Per ogni tipo di record è disponibile un insieme di campi, che comprende anche un campo Nome, utilizzabile per filtrare e ordinare gli elenchi.

**NOTA:** per ognuno dei tipi di record Oggetto personalizzato 01, 02 e 03 sono disponibili otto campi per filtrare e ordinare gli elenchi di record di questi tipi. Per tutti gli altri tipi di record oggetto personalizzati, è possibile usare solo il campo Nome per filtrare e ordinare gli elenchi di record per il tipo di record.

È possibile impostare campi, layout di pagina, layout di ricerca personalizzati e altri elementi per i nuovi tipi di record. Non è tuttavia consentito utilizzare i nuovi tipi di record nelle aree seguenti:

- Responsabile assegnazione
- Previsioni
- Assegnazione gruppo predefinita (non è consentita la condivisione attraverso i gruppi)

Inoltre, i nuovi tipi di record hanno le seguenti limitazioni:

- I nuovi tipi di record non possono contenere gruppi di indirizzi specifici del paese
- Per impostazione predefinita, solo il campo Nome è obbligatorio nei nuovi tipi di record
- Sul nuovo tipo di record non viene eseguito alcun controllo dei duplicati

Per informazioni sull'utilizzo di servizi Web con nuovi tipi di record, vedere [Download di file WSDL e di schema \(a pagina 1946\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire tale procedura, il ruolo dell'utente deve includere sia il privilegio Personalizza applicazione che il privilegio per la personalizzazione dell'applicazione appropriato all'oggetto personalizzato in uso per il nuovo tipo di record. Esistono singoli privilegi per tipi di record dell'oggetto personalizzato 01, 02 e 03, ad esempio il privilegio Personalizza applicazione - Gestisci oggetto personalizzato 01. Per altri tipi di record dell'oggetto personalizzato, ciascun privilegio è applicabile a un gruppo di oggetti personalizzati, ad esempio il privilegio Personalizza applicazione - Gestisci oggetti personalizzati 4-10.

### ***Per aggiungere un tipo di record***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Personalizzazione tipi record.
- 4 Nella riga del tipo di record dell'oggetto personalizzato in uso, inserire le informazioni, ad esempio immettere Ordine.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Ridenominazione dei tipi di record \(a pagina 1412\)](#). Una volta ridenominato, il tipo di record viene visualizzato sotto il nuovo nome nelle sezioni Impostazione dei tipi di record nella pagina Personalizzazione applicazione, sostituendo il collegamento per il tipo di record dell'oggetto personalizzato.
- 5 Fare clic su Salva.
- 6 Nella sezione Impostazione dei tipi di record nella pagina Personalizzazione applicazione, fare clic sul collegamento per il nuovo tipo di record.
- 7 Nella sezione Gestione campi, fare clic sul collegamento Impostazione campo.
- 8 Nella pagina Impostazione campo, è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.
  - (Consigliato) Fare clic su Gestisci etichette campi e rinominare i campi per soddisfare esigenze specifiche.  
Si consiglia di rinominare il campo Nome. In tutta l'applicazione, ogni tipo di record presenta un campo denominato Nome, seguito dal tipo di record (Nome account, Nome opportunità e così via). Pertanto, se si sta aggiungendo un tipo di record denominato Ordine, è possibile modificare l'etichetta del campo Nome in Nome ordine. Se l'azienda usa la funzione Ricerca mirata, il campo Nome viene visualizzato per impostazione predefinita come campo di ricerca nella sezione Cerca della barra delle azioni.  
**NOTA:** solo per i tipi di record da Oggetti personalizzati 01 a Oggetti personalizzati 03, anche i campi Ricerca rapida 1 e Ricerca rapida 2 vengono visualizzati come campi di ricerca per impostazione predefinita nella sezione Cerca della barra delle azioni; si consiglia pertanto di rinominare i campi Ricerca rapida 1 e Ricerca rapida 2. Ad esempio, se si sta aggiungendo un tipo di record denominato Ordine, si consiglia di rinominare il campo Ricerca rapida 1 in Numero ordine. Dopo questa modifica, quando un dipendente seleziona Ordine dall'elenco dei tipi di record nella sezione Cerca, viene visualizzato Numero ordine come uno dei campi di ricerca utilizzabili.
  - Fare clic su Nuovi campi e aggiungere i campi personalizzati.  
Le stesse restrizioni sono valide per questi tipi di record e per i campi personalizzati relativi ai tipi di record predefiniti.

Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi e la creazione di campi personalizzati, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#).
- 9 Impostare i layout di pagina per le pagine Modifica e Dettaglio per il nuovo tipo di record.  
è possibile aggiungere campi alle pagine Modifica del record, raggruppare i campi in sezioni separate e ridenominare le sezioni.  
Per creare relazioni con altri tipi di record, aggiungere i campi (Cliente, Contatto, Opportunità e così via) ai layout di pagina. In questo modo viene creata un'icona Ricerca accanto al campo, in cui gli utenti possono collegare i record esistenti al nuovo tipo di record.  
è possibile aggiungere sezioni di informazioni correlate alle pagine Dettaglio.

Quando si aggiunge Team come sezione di informazioni correlate, gli utenti possono condividere questo record con i membri del team record dopo record.

**NOTA:** la sezione relativa alle informazioni correlate al team è supportata per tutti i tipi di record oggetto personalizzati.

Per istruzioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#).

- 10 (Facoltativo) Impostare i layout di ricerca per il nuovo tipo di record. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei layout di ricerca \(a pagina 1361\)](#).
- 11 (Facoltativo) Impostare i layout home page per il nuovo tipo di record. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di layout home page di record \(a pagina 1371\)](#).
- 12 (Facoltativo) Aggiungere il nuovo tipo di record come campo o come sezione di informazioni correlate nei layout di pagina per gli altri tipi di record.

**NOTA:** al termine dell'impostazione del nuovo tipo di record, è necessario aggiornare i profili di accesso pertinenti in modo da assegnare agli utenti i livelli di accesso appropriati per il nuovo tipo di record. È inoltre necessario aggiornare i ruoli utente pertinenti in modo da rendere la scheda del tipo di record disponibile per i ruoli e per assegnare ai ruoli i layout di pagina, i layout home page e i layout di ricerca personalizzati per il tipo di record. Per informazioni sull'aggiornamento dei profili di accesso, vedere [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#). Per informazioni sull'aggiornamento dei ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati \(a pagina 1430\)](#)

## Modifica dell'icona per un tipo di record

È possibile modificare l'icona associata a un tipo di record e visualizzata sulle schede e nella sezione Crea nella barra delle azioni.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

### Per modificare l'icona per un tipo di record

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Personalizzazione tipi record.
- 4 Nella pagina Personalizzazione tipi record, effettuare entrambe o una delle operazioni riportate di seguito.
  - a Fare clic sull'icona Ricerca nel campo Icona classica per il tipo di record e selezionare un'icona nella finestra.
  - b Fare clic sull'icona Ricerca nel campo Icona moderna per il tipo di record e selezionare un'icona nella finestra.

Gli eventuali set di icone personalizzate creati vengono visualizzati sotto l'intestazione Icone personalizzate. Per ulteriori informazioni sui set di icone personalizzate, vedere [Caricamento e gestione di set di icone personalizzate \(a pagina 1413\)](#).
- 5 Fare clic su Salva.

## Personalizzazione delle tag di integrazione REST

Ogni tipo di record dispone di due tag di integrazione REST che possono essere utilizzate dall'interfaccia API REST di Oracle CRM On Demand per accedere al tipo di record (risorsa). Una delle tag di integrazione REST è la tag predefinita per il tipo di record. La tag predefinita dipende dalla lingua e non può essere modificata. L'altra tag

di integrazione REST è invece personalizzabile. Ad esempio, se l'azienda rinomina un tipo di record oppure utilizza un tipo di record personalizzato, è possibile personalizzare la tag di integrazione REST per il tipo di record interessato, in modo che la tag di integrazione REST indichi il nome del tipo di record.

Un URL di interfaccia API REST di Oracle CRM On Demand consente di accedere a una risorsa mediante una qualsiasi delle due tag di integrazione REST, come mostrato negli URL di esempio seguenti:

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/default_integration_tag`

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/custom_integration_tag`

In questi esempi, `default_integration_tag` è il segnaposto per la tag di integrazione REST predefinita e `custom_integration_tag` è il segnaposto per la tag di integrazione REST personalizzata.

La procedura riportata di seguito descrive come personalizzare le tag di integrazione API REST utilizzate negli URL delle interfacce API REST.

***Per personalizzare le tag di integrazione REST, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Fare clic sul collegamento Personalizza tag di integrazione REST.
- 4 Nell'elenco Tag integrazione REST, fare clic sul collegamento Modifica per il tipo di record.
- 5 Immettere il nuovo nome nel campo Tag di integrazione REST e fare clic su Salva.

## Creazione di nuovi temi

Il tema determina l'aspetto di Oracle CRM On Demand. Diversi temi predefiniti sono disponibili al momento della prima impostazione di Oracle CRM On Demand per una nuova azienda, il tema predefinito è *Oracle*. È possibile specificare quali ruoli possono creare e gestire i temi nella Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta dei ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#). Per ulteriori informazioni sulla specificazione di temi a livello di azienda, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#).

È possibile scegliere un tema a livello di azienda, ruolo o utente. Il tema specificato a livello di utente ha la precedenza, seguito da quello specificato a livello di ruolo. Il tema predefinito dell'azienda viene applicato se non sono stati specificati temi né a livello di ruolo né a livello di utente.

Se si aggiornano i temi da Oracle CRM On Demand Release 16 a una release successiva, notare quanto riportato di seguito.

- **Per le nuove aziende.** *Oracle* è il tema predefinito a livello di azienda. Nessun tema è stato selezionato a livello di ruolo o utente. Gli amministratori dell'azienda possono creare nuovi temi e impostarli come predefiniti. Possono inoltre disabilitare i temi esistenti in modo che non possano essere selezionati dagli utenti.
- **Per le aziende esistenti.** I nomi di qualsiasi vecchio tema vengono sostituiti dalle seguenti stringhe: *Oracle - Sostituito*, *Contemporaneo - Sostituito* o *Classico - Sostituito*. Si consiglia di modificare i vecchi temi, scegliere uno dei nuovi temi e rimuovere i vecchi temi dai profili utente.
- **Per le aziende esistenti che utilizzano logo e collegamenti.** Un aggiornamento non interessa un tema sostituito, che è già selezionato. Tuttavia, si consiglia di non utilizzare i temi vecchi (sostituiti) ma di creare nuovi temi e impostare i nuovi temi come predefiniti a livello di azienda o ruolo.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i temi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci temi.

Il task riportato di seguito descrive come creare il proprio tema in Oracle CRM On Demand.

***Per creare un nuovo tema in Oracle CRM On Demand***



- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Temi.
- 4 Nella pagina Temi, fare clic su Nuovo.
- 5 Immettere le informazioni per i campi riportati di seguito.
  - **Nome tema.** Immettere un nome per il nuovo tema.
  - **Mostra collegamento predefinito Guida.** Selezionare questa casella di controllo se si desidera che nel nuovo tema venga visualizzato il collegamento predefinito alla Guida.
  - **Mostra collegamento predefinito Assistenza e formazione.** Selezionare questa casella di controllo se si desidera che nel nuovo tema venga visualizzato il collegamento predefinito ad Assistenza e formazione.
  - **Mostra collegamento predefinito elementi eliminati.** Selezionare questa casella di controllo se si desidera che nel nuovo tema venga visualizzato il collegamento globale Elementi eliminati.
  - **Supporta impostazioni visualizzazione HUD.** Selezionare questa casella di controllo se si desidera che nel nuovo tema sia supportata la visualizzazione HUD. È possibile rimuovere completamente la visualizzazione HUD deselectando questa casella di controllo nel tema di un utente.

**NOTA:** oltre al tema che supporta la visualizzazione HUD, gli utenti devono abilitare l'opzione Visualizzazione HUD nella pagina Dettaglio personale. Se il campo Visualizzazione HUD nel profilo personale dell'utente è vuoto, viene utilizzata l'impostazione per l'azienda. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione HUD, vedere [Panoramica di Oracle CRM On Demand pagina per pagina \(a pagina 38\)](#) e [Aggiornamento dei dati personali \(a pagina 778\)](#).

  - **Descrizione.** Immettere una descrizione per il nuovo tema.
  - **Stile tema.** Questo campo è obbligatorio. Il valore predefinito per questo menu è Classico.
  - **Stile scheda.** Selezionare Classico o Moderno. Questo menu è disponibile solo se si seleziona Classico dal menu Stile tema. Il valore predefinito per questo menu è Impilato.
  - **Dimensione carattere.** Selezionare Regolare o Grande. Se si seleziona Classico dal menu Stile tema, il valore predefinito per questo menu è Regolare. Se si seleziona Moderno dal menu Stile tema, il valore predefinito per questo menu è Grande.
- 6 Fare clic su Salva.  
Oracle CRM On Demand apre la pagina Dettaglio tema con un'anteprima dinamica del nuovo tema, sulla parte destra dello schermo. Nell'anteprima sono visualizzate le pagine Home, Dettagli, Elenco e Calendario con il nuovo tema applicato.
- 7 Immettere le informazioni relative ai campi elencati nella tabella seguente.

**NOTA:** Per immettere nuovi codici colore, è possibile immettere un valore esadecimale per ciascun colore oppure spostare il mouse sul valore del colore predefinito per visualizzare l'icona della tavolozza dei colori. Fare clic sull'icona della tavolozza dei colori per selezionare un colore per questo campo.

| Informazioni generali                                    | Descrizione                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mostra collegamento predefinito Guida.                   | Selezionare questa casella di controllo se si desidera che nel nuovo tema venga visualizzato il collegamento predefinito alla Guida.                 |
| Mostra collegamento predefinito Assistenza e formazione. | Selezionare questa casella di controllo se si desidera che nel nuovo tema venga visualizzato il collegamento predefinito ad Assistenza e formazione. |

| Informazioni generali                                                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mostra collegamenti ai tipi di record nella sezione del piè di pagina | Selezionare questa casella di controllo se si desidera utilizzare il nuovo tema per visualizzare i collegamenti ai tipi di record nella parte inferiore della pagina.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Supporta impostazioni visualizzazione HUD                             | <p>Selezionare questa casella di controllo se si desidera che nel nuovo tema sia supportata la visualizzazione HUD. È possibile rimuovere completamente la visualizzazione HUD deselegionando questa casella di controllo nel tema di un utente.</p> <p><b>NOTA:</b> oltre al tema che supporta la visualizzazione HUD, gli utenti devono abilitare l'opzione Visualizzazione HUD nella pagina Dettaglio personale. Se il campo Visualizzazione HUD nel profilo personale dell'utente è vuoto, viene utilizzata l'impostazione per l'azienda. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione HUD, vedere <a href="#">Panoramica di Oracle CRM On Demand pagina per pagina (a pagina 38)</a> e <a href="#">Aggiornamento dei dati personali (a pagina 778)</a>.</p> |
| Sfondo applicazione                                                   | Questo campo fa riferimento allo sfondo di Oracle CRM On Demand. Nel tema Moderno, questo campo fa riferimento anche allo sfondo della sezione Parte superiore in cui vengono visualizzati i pulsanti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Testo applicazione                                                    | Questo campo è disponibile solo per il tema Classico. Fa riferimento alla dichiarazione legale, che si trova nella parte inferiore della pagina dell'applicazione e alle barre verticali tra i collegamenti globali e i collegamenti delle schede.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Collegamenti applicazione                                             | Questo campo è disponibile solo per il tema Classico. Fa riferimento ai collegamenti globali, che sono nella parte superiore e inferiore di Oracle CRM On Demand, ad esempio Amministrazione, Le mie impostazioni, Informativa sulla privacy, Termini di utilizzo e così via.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Testo avviso                                                          | Questo campo fa riferimento al testo utilizzato per i campi obbligatori e per i task scaduti. Questo campo fa riferimento anche al testo della barra di testo a scorrimento che potrebbe essere visualizzato nella parte inferiore di ogni pagina in Oracle CRM On Demand a seconda dell'impostazione degli avvisi a livello di azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



| Informazioni generali                                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sfondo barra avvisi                                     | Questo campo fa riferimento allo sfondo per la barra di testo a scorrimento che potrebbe essere visualizzato nella parte inferiore di ogni pagina in Oracle CRM On Demand a seconda dell'impostazione degli avvisi a livello di azienda. |
| <b>Schede (solo tema Classico)</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Stile scheda                                            | Selezionare dal menu Arrotondato, Impilato o Diretto.                                                                                                                                                                                    |
| Testo scheda attiva                                     | Questo campo fa riferimento al testo utilizzato nelle schede attive.                                                                                                                                                                     |
| Sfondo scheda attiva                                    | Questo campo fa riferimento al colore di sfondo della scheda attiva.                                                                                                                                                                     |
| Testo scheda inattiva                                   | Questo campo fa riferimento al testo utilizzato nelle schede inattive.                                                                                                                                                                   |
| Sfondo scheda inattiva - Alto                           | Questo campo fa riferimento al colore dello sfondo della parte superiore della scheda inattiva.                                                                                                                                          |
| Sfondo scheda inattiva - Basso                          | Questo campo fa riferimento al colore dello sfondo della parte inferiore della scheda inattiva.                                                                                                                                          |
| Passaggio mouse sfondo scheda inattiva                  | Questo campo fa riferimento al colore visualizzato quando si posiziona il mouse sopra una scheda inattiva. Fa riferimento anche al colore utilizzato nella scheda menu.                                                                  |
| <b>Sezione Intestazione globale (solo tema Moderno)</b> |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Sfondo                                                  | Questo campo fa riferimento al colore dello sfondo dell'intestazione globale.                                                                                                                                                            |
| <b>Sezione Parte superiore (solo tema Moderno)</b>      |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Testo                                                   | Questo campo fa riferimento al testo sotto i pulsanti.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Barra delle azioni (solo tema Moderno)</b>           |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Icona barra delle azioni                                | Questo campo fa riferimento al colore dell'icona del triangolo della barra delle azioni.                                                                                                                                                 |

| Informazioni generali                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Testo barra delle azioni                | Questo campo fa riferimento al testo utilizzato nelle barra delle azioni.                                                                                                                                                                                                      |
| Collegamenti barra delle azioni         | Questo campo fa riferimento ai collegamenti disponibili nella barra delle azioni, ad esempio i collegamenti di navigazione sotto le sezioni Record preferiti o Visualizzati di recente.                                                                                        |
| Sfondo barra delle azioni               | Questo campo fa riferimento al colore dello sfondo visualizzato nelle barra delle azioni.                                                                                                                                                                                      |
| <b>Pulsanti (solo tema Moderno)</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sfondo pulsante - Alto                  | Questo campo fa riferimento al colore dello sfondo della parte superiore del pulsante.                                                                                                                                                                                         |
| Sfondo pulsante - Basso                 | Questo campo fa riferimento al colore dello sfondo della parte inferiore del pulsante.                                                                                                                                                                                         |
| Bordo pulsante                          | Questo campo fa riferimento al colore utilizzato nel bordo del pulsante.                                                                                                                                                                                                       |
| Testo pulsante                          | Questo campo fa riferimento al testo utilizzato nel pulsante.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Pagina (temi Classico e Moderno)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Testo pagina                            | Questo campo fa riferimento a tutto il testo sulla pagina o nella finestra popup, ad esempio Guida in linea, etichette di campo, valori di campo, titoli di pagina, collegamenti inattivi, intestazioni delle sezioni dei moduli, barre verticali, elenchi puntati e così via. |
| Collegamenti pagina                     | Questo campo fa riferimento a tutti i collegamenti sullo sfondo della pagina, ad esempio il collegamento Mostra elenco completo, il collegamento Gestione elenchi e così via.                                                                                                  |

| Informazioni generali              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sfondo pagina - Alto               | <p>Questo campo fa riferimento al colore della barra del titolo nella parte superiore di ciascuna pagina e finestra pop-up, ad esempio Dettagli opportunità. I pulsanti sono posizionati su questa barra. Questo campo controlla inoltre la barra delle azioni, l'elenco correlato e il riquadro relativo agli appuntamenti in calendario. Nel tema Classico questo campo controlla la scheda Calendario attiva.</p> <p><b>NOTA:</b> nel tema Moderno la scheda Calendario attiva è sostituita da un menu.</p> |
| Sfondo pagina - Basso              | <p>Questo campo fa riferimento al colore della barra del titolo nella parte inferiore di ciascuna pagina e finestra pop-up, ad esempio Dettagli opportunità. I pulsanti sono posizionati su questa barra. Questo campo controlla inoltre la barra delle azioni, l'elenco correlato, la vista Calendario e la scheda Calendario attiva.</p>                                                                                                                                                                     |
| Sfondo pagina evidenziata          | <p>Questo campo fa riferimento al colore degli elementi evidenziati su una pagina, ad esempio i campi della modifica in linea, il giorno corrente in un calendario, i passi attivi di una procedura guidata, lo sfondo della visualizzazione HUD e così via.</p>                                                                                                                                                                                                                                               |
| Testo intestazione pagina          | <p>Questo campo fa riferimento al colore del testo utilizzato per i nomi delle pagine, ad esempio Home page opportunità.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Sfondo intestazione pagina - Alto  | <p>Questo campo fa riferimento al colore utilizzato nell'area superiore dietro i nomi delle pagine.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Sfondo intestazione pagina - Basso | <p>Questo campo fa riferimento al colore utilizzato nell'area inferiore dietro i nomi delle pagine.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Righe intestazione sezione         | <p>Questo campo fa riferimento alle righe dell'intestazione della sezione nelle pagine Dettaglio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Righe pagina                       | <p>Questo campo fa riferimento ai colori delle righe utilizzati nei record dell'elenco, alle sezioni modulo sulle pagine dei dettagli, nei passi delle procedure guidate e così via.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Informazioni generali                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Icona pagina                                | Questo campo è disponibile solo per il tema Moderno. Si riferisce al colore utilizzato nell'icona del triangolo impiegata per comprimere o espandere le sezioni della pagina.                                                             |
| Sfondo pulsante Informazioni correlate      | Questo campo è disponibile solo per il tema Moderno. Fa riferimento al colore utilizzato dietro al pulsante Informazioni correlate.                                                                                                       |
| <b>Elenchi (temi Classico e Moderno)</b>    |                                                                                                                                                                                                                                           |
| Testo intestazione elenco                   | Questo campo si riferisce al colore utilizzato nella barra del filtro, nella barra del piè di pagina dell'elenco e nella periodicità delle viste Calendario giornaliero o settimanale.                                                    |
| Sfondo intestazione elenco                  | Questo campo fa riferimento al colore di sfondo della sezione relativa all'ora nelle viste Calendario giornaliero e settimanale, della barra del filtro e del piè di pagina dell'elenco che contiene le icone di navigazione dell'elenco. |
| Testo intestazione colonna                  | Questo campo si riferisce al colore del testo utilizzato nelle intestazioni di colonna e nella sezione relativa ai giorni nelle viste Calendario nel tema Moderno.                                                                        |
| Sfondo intestazione colonna                 | Questo campo si riferisce al colore di sfondo degli elenchi correlati, degli elenchi completi e della sezione relativa ai giorni nelle viste Calendario nel tema Moderno.                                                                 |
| Righe                                       | Questo campo fa riferimento al colore delle righe orizzontali nella sezione degli elenchi.                                                                                                                                                |
| <b>Calendario (temi Classico e Moderno)</b> |                                                                                                                                                                                                                                           |
| Sfondo appuntamento - Predefinito           | Questo campo si riferisce al colore di sfondo di un appuntamento visualizzato nelle viste giornaliera, settimanale e mensile del calendario.                                                                                              |
| Testo appuntamento - Collegamenti           | Questo campo fa riferimento ai collegamenti disponibili negli appuntamenti del calendario, ad esempio i collegamenti di navigazione per l'appuntamento, il contatto e l'account.                                                          |

| Informazioni generali                 | Descrizione                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Testo appuntamento - Non collegamenti | Questo campo fa riferimento al colore del testo utilizzato negli appuntamenti.                                                                 |
| Sfondo ore non lavorative             | Questo campo fa riferimento al colore di sfondo utilizzato per rappresentare le ore in un calendario durante le quali l'utente non lavora.     |
| Righe calendario                      | Questo campo fa riferimento ai colori delle righe utilizzati nelle viste calendario della sezione Vista calendario delle pagine di calendario. |

- 8 (Facoltativo) Se si desidera aggiungere collegamenti globali personalizzati al proprio tema, fare clic su Nuovo nella sezione Collegamenti globali.

Viene visualizzata la pagina di modifica del collegamento.

- 9 Immettere le informazioni riportate di seguito.

- **Nome collegamento.** Immettere il nome del collegamento globale che si desidera aggiungere al tema.
- **Tipo.** Selezionare Intestazione o Piè di pagina dal menu, a seconda che si desideri posizionare il collegamento globale nella parte superiore o inferiore della pagina.
- **URL collegamento.** Immettere l'URL del collegamento globale.
- **Ordine collegamento.** Immettere un valore per indicare l'ordine in cui il collegamento viene visualizzato. Ad esempio, se si immette il numero uno, il collegamento è il primo tra i collegamenti globali.

- 10 Fare clic su Salva. Se invece si desidera aggiungere ulteriori collegamenti globali personalizzati al proprio tema, fare clic su Salva e nuovo collegamento.

- 11 (Facoltativo) Se si desidera aggiungere un logo specifico al tema, fare clic su Aggiungi logo nella sezione Logo.

Viene visualizzata la pagina di modifica del logo.

- 12 Fare clic su Sfoglia per individuare l'immagine che si desidera utilizzare come logo di intestazione nel proprio tema.

**NOTA:** è possibile caricare immagini da utilizzare come logo di intestazione con le seguenti estensioni: JPEG, JPG, PNG o GIF. Per il tema Classico, Oracle CRM On Demand può visualizzare un logo di intestazione con altezza massima di 45 pixel. Per il tema Moderno, Oracle CRM On Demand può visualizzare un logo di intestazione con altezza massima di 50 pixel. Per assicurare la massima copertura orizzontalmente, si consiglia un logo di intestazione con ampiezza di 1680 pixel. È necessario disporre dell'autorizzazione necessaria per utilizzare e caricare l'immagine per il proprio tema.

- 13 Immettere le informazioni riportate di seguito.

- **Nome.** Immettere il nome del logo che si desidera aggiungere al tema.
- **Tipo di logo.** Selezionare Intestazione o Piè di pagina dal menu, a seconda di dove si desidera posizionare il logo, se nella parte superiore o inferiore della pagina. Se si seleziona Intestazione, il logo resta sullo sfondo, dietro i collegamenti e le schede. Se si seleziona Piè di pagina, il logo di piè di pagina viene posizionato in corrispondenza dei collegamenti nella parte inferiore dell'applicazione.

- 14 Fare clic su Salva.

**NOTA:** per visualizzare l'anteprima del nuovo logo aggiunto al tema, è necessario uscire e quindi accedere di nuovo a Oracle CRM On Demand.

- 15 (Facoltativo) Se si desidera specificare colori diversi per lo sfondo, i collegamenti e il testo per i vari tipi di attività, fare clic su Nuovo nella sezione Attività calendario.

Viene visualizzata la pagina Dettaglio delle attività calendario.

**16** Immettere le informazioni riportate di seguito.

- **Tipo attività.** Selezionare l'attività calendario richiesta.
- **Ordine.** Immettere un valore per specificare l'ordine di visualizzazione delle attività nella legenda del calendario. Quando si visualizza il calendario giornaliero e settimanale, la legenda mostra i primi quattro tipi di attività. Quando invece si visualizza il calendario mensile, la legenda mostra i primi sei tipi di attività.

**17** Fare clic su Salva. Se invece di desidera specificare i colori per altri tipi di attività, fare clic su Salva e nuove attività calendario.

Nella sezione Attività calendario vengono elencate le attività che si desidera visualizzare con colori specifici nel calendario personale.

**18** Fare clic sui campi seguenti per definire le modalità di visualizzazione di ogni attività nel calendario.

- **Colore sfondo.** Immettere un valore esadecimale, oppure selezionare un colore dalla tavolozza, per definire il colore dello sfondo dell'attività calendario.
- **Colore collegamenti.** Immettere un valore esadecimale, oppure selezionare un colore dalla tavolozza, per definire il colore di visualizzazione dei collegamenti nell'attività calendario.
- **Colore non collegamenti.** Immettere un valore esadecimale, oppure selezionare un colore dalla tavolozza, per definire il colore di visualizzazione del testo nell'attività calendario.

**NOTA:** per visualizzare le modifiche apportate alle attività calendario, è necessario uscire e quindi accedere di nuovo a Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sull'uso del calendario in Oracle CRM On Demand, vedere [Utilizzo delle pagine Calendario \(a pagina 203\)](#).

## Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi

I tipi di record per i quali è supportata la condivisione da una parte di un team possono essere personalizzati in modo da mantenere il proprietario precedente come membro del team quando il campo Proprietario viene modificato in Oracle CRM On Demand. La pagina Personalizza proprietario precedente visualizza l'elenco dei tipi di record che supportano la condivisione da parte di un team. Per ogni tipo di record, è possibile selezionare i canali per i quali il proprietario precedente viene mantenuto nel team e assegnare un nuovo ruolo di accesso al proprietario precedente. Ad esempio, è possibile configurare il tipo di record Account in modo che il proprietario di un record account condiviso venga modificato tramite operazioni interattive, il proprietario precedente venga mantenuto nel team e il proprietario precedente sia assegnatario di un ruolo di accesso di sola lettura per il tipo di record.

Per ulteriori informazioni sulla proprietà dei record, vedere [Trasferimento della proprietà dei record \(a pagina 151\)](#) e [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#).

**Per personalizzare la proprietà precedente dei record, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Impostazione applicazione fare clic su Personalizza proprietario precedente.  
La pagina Personalizza proprietario precedente elenca i tipi di record che supportano la condivisione dei record da parte dei team nonché i canali e i profili di accesso corrispondenti per questi tipi di record.
- 4** Nella pagina Personalizza proprietario precedente fare clic su Modifica per modificare un canale o un profilo di accesso per il proprietario precedente di un tipo di record.
- 5** Selezionare una delle voci riportate di seguito in Seleziona canali.
  - **Non mantenere mai proprietario.** Si tratta del valore predefinito. Il proprietario precedente non verrà mantenuto nel team.
  - **Mantieni sempre proprietario.** Il proprietario precedente del record verrà mantenuto nel team, salvo quando il proprietario viene modificato con la funzionalità di gestione assegnazioni.

- **Tutte le operazioni interattive.** Il proprietario precedente del record verrà mantenuto nel team, salvo quando il proprietario viene modificato con la procedura di importazione, la funzionalità di gestione assegnazioni, la funzione Aggiornamento di massa o i Web Services.
- 6 Selezionare un nuovo profilo di accesso per il proprietario precedente in Profilo di accesso.  
Per ulteriori informazioni su come rendere disponibili i profili di accesso per i team, vedere [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#).
- 7 Fare clic su Salva.

## Informazioni su campi, elenchi di selezione e metrica

L'applicazione non consente di modificare i nomi dei campi o i valori dell'elenco di selezione che utilizza per previsioni e report. Tuttavia, alcuni elenchi preimpostati, ad esempio elenchi su home page, selezionano record da includere in base ai valori dell'elenco di selezione. L'applicazione utilizza il codice indipendente dalla lingua sottostante per determinare quali record includere negli elenchi standard. Pertanto, è possibile rinominare valori dell'elenco di selezione e campi senza influire su questi elenchi.

**NOTA:** In Oracle CRM On Demand (l'applicazione standard) la priorità dei task viene indicata negli elenchi dei task mediante frecce. Un freccia in su indica la priorità di tipo 1-Alto, l'assenza di freccia indica la priorità di tipo 2-Medio e una freccia in giù indica la priorità di tipo 3-Basso. Se si modificano i valori di visualizzazione predefiniti per il campo Priorità nel tipo di record Attività (ad esempio, dal valore predefinito di *1-Alto* a un valore di *Massimo*), Oracle CRM On Demand non visualizza frecce nel campo Priorità per gli elenchi di task a meno che non vengano utilizzati i seguenti modelli: *1-etichetta*, *2-etichetta* o *3-etichetta*, dove *etichetta* corrisponde al nome assegnato alla priorità del task. In questo caso, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per *1-etichetta*, nessuna freccia per *2-etichetta*, una freccia rivolta verso il basso per *3-etichetta* e nessuna freccia per tutti gli altri valori di visualizzazione. Ad esempio, Oracle CRM On Demand visualizza una freccia rivolta verso l'alto per un valore di *1-Il mio massimo*, ma non visualizza frecce per un valore di *Il mio massimo*. Oracle CRM On Demand non visualizza frecce per alcun valore personalizzato aggiunto all'elenco di selezione per il campo Priorità.

## Informazioni sulle configurazioni degli allegati

A seconda del tipo di record, i file possono essere allegati ai record secondo le modalità riportate di seguito.

- Tramite l'elemento correlato Allegati dei record padre
- Tramite i campi allegato

### Informazioni sulla configurazione dell'elemento correlato Allegati

Nei tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati è possibile configurare layout di pagina e ruoli utente per consentire agli utenti di collegare più allegati a un record padre. Ogni elemento allegato può contenere un file o un URL. Per consentire agli utenti di allegare file e URL secondo queste modalità, è necessario configurare i layout di pagina e i ruoli utente come riportato di seguito.

- La sezione Allegati deve essere disponibile come sezione di informazioni correlate nel layout di pagina per il tipo di record padre.
- Il ruolo utente deve disporre delle autorizzazioni necessarie per il tipo di record Allegato.
- I profili di accesso per il ruolo utente devono disporre dell'accesso appropriato al tipo di record correlato Allegati nell'impostazione di accesso per il tipo di record padre.

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#) e [Specifica dei layout di pagina dinamici \(a pagina 1382\)](#). Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei ruoli utente e dei profili di accesso, vedere [Gestione utenti e controlli degli accessi \(a pagina 1432\)](#).

Di seguito vengono elencati i tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati preconfigurato.

- Account

- Attività
- Campagna
- Contatto
- Oggetti personalizzati 01, 02 e 03
- Rivenditore
- Evento
- Fondo
- Richiesta di fondi
- Nucleo familiare
- Lead
- Opportunità
- Partner
- Iscrizione programma
- Richiesta di servizio
- Soluzione

Gli allegati possono essere collegati anche ai record di avviso e ai record di fase di vendita.

Gli amministratori dell'azienda possono visualizzare i dettagli degli allegati aggiunti tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione degli allegati dell'azienda \(a pagina 1971\)](#).

### Informazioni sulla configurazione dei campi allegato

I campi allegato consentono agli utenti di allegare un singolo file a un record. Sono supportati per i tipi di record seguenti:

- Oggetti personalizzati 01, 02, 03, 04 e successivi
- Report audit magazzino
- Transazione campioni
- Firma

Anche i tipi di record seguenti supportano i campi allegato. Questi tipi di record possono tuttavia essere utilizzati solo come elementi correlati come descritto di seguito.

- Allegato riconoscimento  
Il tipo di record Allegato riconoscimento può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Riconoscimento.
- Allegato applicazione  
Il tipo di record Allegato applicazione può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Applicazione.
- Allegato piano aziendale  
Il tipo di record Allegato piano aziendale può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Piano aziendale.
- Allegato certificazione  
Il tipo di record Allegato certificazione può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Certificazione.
- Allegato corso  
Il tipo di record Allegato corso può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Corso.
- Allegato esame



Il tipo di record Allegato esame può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Esame.

■ **Allegato richiesta MDF**

Il tipo di record Allegato richiesta MDF può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Richiesta MDF.

■ **Allegato obiettivo**

Il tipo di record Allegato obiettivo può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Obiettivo.

■ **Allegato programma partner**

Il tipo di record Allegato programma partner può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Programma partner.

■ **Allegato polizza**

Il tipo di record Allegato polizza può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Polizza.

■ **Allegato richiesta prezzi speciali**

Il tipo di record Allegato richiesta prezzi speciali può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Richiesta prezzi speciali.

Alcuni di questi tipi di record sono specifici di settore o di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e potrebbero non essere disponibili nell'edizione di Oracle CRM On Demand in uso.

Per alcuni di questi tipi di record i campi allegato vengono esposti nel layout di pagina standard in Oracle CRM On Demand. In base alle esigenze, è possibile esporre i campi allegato nei layout delle pagine Dettaglio per tutti i tipi di record elencati. Di seguito vengono descritti i tre campi allegato esistenti.

■ **Allegato.** All'inizio il campo mostra un'icona clip nella pagina Modifica del record. Dopo il caricamento di un file, il campo mostra il nome e la dimensione del file allegato nella pagina dei dettagli di un record. Nella pagina Modifica del record il campo mostra inoltre l'icona clip e un'icona X che può essere usata per rimuovere il file. Per consentire agli utenti di allegare un file a un record, è necessario esporre il campo nel layout di pagina. Il campo Allegato non può essere utilizzato come campo di ricerca, in quanto il nome e la dimensione file che vi sono visualizzati sono valori calcolati.

■ **Allegato: Nome file.** Si tratta di un campo di sola lettura che viene popolato in modo automatico con il nome del file caricato dall'utente. Il campo Allegato: Nome file può essere utilizzato come campo di ricerca. L'esposizione di questo campo è facoltativa.

■ **Allegato: Dimensione (in byte).** Questo campo visualizza la dimensione dell'allegato. L'esposizione di questo campo è facoltativa.

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#) e [Specifica dei layout di pagina dinamici \(a pagina 1382\)](#).

### Informazioni sulla configurazione degli oggetti personalizzati e dei campi allegato

È possibile configurare i tipi di record Oggetto personalizzato secondo le modalità descritte di seguito per soddisfare le esigenze commerciali dell'azienda.

■ È possibile configurare un tipo di record Oggetto personalizzato come tipo di record correlato a un altro tipo di record. I tipi di record Oggetto personalizzato sono supportati come tipi di record correlati dalla maggior parte dei tipi di record principali in Oracle CRM On Demand.

In una configurazione del genere viene definita una relazione uno-a-molti tra il record padre e il tipo di record collegato. Quando i campi allegato vengono esposti nel tipo di record collegato, questa configurazione consente agli utenti di collegare più allegati (uno per ogni record figlio) al record padre.

Ad esempio, è possibile esporre i campi allegato nella pagina Dettaglio per l'Oggetto personalizzato 04 e quindi rinominare l'Oggetto personalizzato 04 in modo che diventi *Allegato obiettivo*. In seguito il nuovo tipo di

record Allegato obiettivo potrà essere reso disponibile come sezione Informazioni correlate del tipo di record Obiettivo.

- È possibile configurare i tipi di record Oggetto personalizzato in relazioni di tipo molti-a-molti con altri tipi di record. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati \(a pagina 1430\)](#).
- È possibile configurare un tipo di record Oggetto personalizzato per utilizzarlo come tipo di record allegato e renderlo disponibile come tipo di record di livello superiore, con scheda, home page, elenchi ed altri elementi propri.

Una configurazione di questo tipo consente di concedere l'accesso alla documentazione che interessa un gran numero di utenti e di effettuare ricerche degli allegati caricati nei record del tipo di record allegato personalizzato.

Come per qualsiasi altro tipo di record, è necessario assicurarsi che gli utenti dispongano dei livelli di accesso appropriati nei ruoli utente e nei profili di accesso per consentire loro di utilizzare i tipi di record che supportano i campi allegato. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei ruoli utente e dei profili di accesso, vedere [Gestione utenti e controlli degli accessi \(a pagina 1432\)](#).

## Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati

Per impostazione predefinita, tutte le relazioni tra gli oggetti personalizzati 01, 02 e 03 e altri tipi di record sono da molti a molti. Tuttavia, per tutti gli altri tipi di record di oggetti personalizzati (ad esempio, Oggetto personalizzato 04) qualsiasi relazione tra il tipo di record oggetto personalizzato e un altro tipo di record (inclusi altri tipi di record oggetti personalizzati) è per impostazione predefinita da uno a molti.

È possibile creare relazioni da molti a molti per i tipi di record oggetti personalizzati utilizzando un altro tipo di record oggetto personalizzato come una tabella di intersezione.

### Vantaggi dell'uso di un tipo di record oggetto personalizzato come tabella di intersezione

Di seguito sono descritti i vantaggi derivanti dall'uso di un tipo di record oggetto personalizzato come tabella di intersezione anziché dall'uso di relazioni da molti a molti con altri tipi di record forniti negli Oggetti personalizzati da 01 a 03.

- **Flessibilità.** Si dispone di una maggiore flessibilità nel controllo della relazione tra gli oggetti. L'uso di un tipo di record personalizzato come tabella di intersezione consente di accedere direttamente ai record di intersezione nel tipo di record oggetto personalizzato. Gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 non espongono le tabelle di intersezione e le relative relazioni da molti a molti con altri tipi di record. Pertanto, gli utenti non possono visualizzare né modificare i record di intersezione. I tipi di record Oggetto personalizzato 04 e successivi sono molto più flessibili poiché consentono di determinare i tipi di record che devono disporre della relazione da molti a molti. Le relazioni da molti a molti degli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 con altri tipi di record sono preconfigurate e non possono essere modificate. Ad esempio, se si utilizza l'Oggetto personalizzato 01 e sono richieste solo le relazioni da uno a molti tra l'Oggetto personalizzato 01 e il record Account, tale relazione viene memorizzata come relazione da molti a molti. L'Oggetto personalizzato 01 utilizza un record aggiuntivo per memorizzare la relazione nella tabella di intersezione nascosta anche se non necessaria e questo record aggiuntivo viene conteggiato nell'assegnazione dei record dell'azienda. Tuttavia, se si utilizza l'Oggetto personalizzato 04 ed è richiesta solo una relazione da uno a molti tra l'Oggetto personalizzato 04 e il record Account, è possibile utilizzare la relazione da uno a molti predefinita. Altrimenti, se non si sta utilizzando l'Oggetto personalizzato 04, è possibile scegliere di utilizzare un altro tipo di record oggetto personalizzato per creare una relazione da molti a molti tra l'Oggetto personalizzato 04 e il record Account.
- **Migliore integrazione.** Gli eventi di integrazione risultano più efficienti quando si utilizza un tipo di record oggetto personalizzato come tabella di intersezione. È possibile caricare le relazioni da molti a molti direttamente nel tipo di record oggetto personalizzato utilizzando lo strumento di importazione disponibile in Oracle CRM On Demand o i Web Services. Tuttavia, lo strumento di importazione non supporta l'importazione delle relazioni tra gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 e altri tipi di record. Gli eventi di integrazione possono

inoltre tenere traccia solo dei campi principali degli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03. Gli eventi di integrazione non possono tenere traccia degli eventi che si verificano per gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 e i tipi di record correlati, ad esempio un'associazione o l'annullamento di un'associazione con altri tipi di record. Tuttavia, se si utilizzano i tipi di record Oggetto personalizzato 04 e successivi come tabelle di intersezione, è possibile tenere traccia e rilevare gli eventi che si verificano in tale tabella perché si tratta di un tipo di record oggetto personalizzato che supporta gli eventi di integrazione.

- **Memorizzazione di informazioni aggiuntive.** Potrebbe essere necessario memorizzare informazioni aggiuntive sulle relazioni da molti a molti tra due tipi di record, ad esempio un campo di testo o un modello aziendale più complesso potrebbe richiedere relazioni con altri tipi di record. I tipi di record Oggetto personalizzato 04 e successivi supportano tutti i campi personalizzati disponibili in Oracle CRM On Demand, consentendo di creare campi personalizzati nella tabella di intersezione. I tipi di record Oggetto personalizzato 04 e successivi supportano anche le relazioni con altri tipi di record, consentendo di creare relazioni con la tabella di intersezione. Le tabelle di intersezione per gli Oggetti personalizzati 01, 02 e 03 e per altri tipi di record non supportano i campi personalizzati o le relazioni con altri tipi di record.

### Esempio di creazione di una relazione da molti a molti

Un'azienda è proprietaria e gestisce alcuni centri di conferenze e offre servizi di conferenze ad altre aziende, clienti governativi e così via. Sarà necessario utilizzare un tipo di record oggetto personalizzato per tenere traccia delle informazioni relative agli eventi e un altro tipo di record oggetto personalizzato per tenere traccia delle informazioni relative alle sale utilizzate per ciascun evento. Ogni sala viene utilizzata per molti eventi e ogni evento può utilizzare un certo numero di sale ed è pertanto necessario impostare una relazione da molti a molti tra i tipi di record.

Per creare questa relazione da molti a molti, è possibile utilizzare un terzo tipo di record oggetti personalizzati come una tabella di intersezione che tenga traccia delle informazioni relative alla prenotazione di ciascuna sala o delle sessioni. È quindi possibile creare una relazione da uno a molti tra sale e sessioni e una relazione da uno a molti tra eventi e sessioni, il che creerà una relazione da molti a molti tra sale ed eventi.

La procedura riportata di seguito descrive come configurare i tipi di record e le relazioni per questo esempio. Per i nuovi tipi di record sono utilizzati gli oggetti 04, 05 e 06.

### Per configurare una relazione da molti a molti

- 1 Se i tipi di record oggetti personalizzati che si desidera utilizzare non sono impostati per l'azienda, contattare l'Assistenza clienti per richiederne l'impostazione.
- 2 Una volta impostati gli oggetti personalizzati ad opera dell'Assistenza clienti, rinominare i tipi di record degli oggetti personalizzati 04, 05 e 06 come Sala, Evento e Sessione rispettivamente.

Per informazioni sulla ridenominazione dei tipi di record, vedere [Ridenominazione dei tipi di record \(a pagina 1412\)](#).

- 3 Per ciascun ruolo utente che richiede l'accesso ai nuovi tipi di record, impostare il livello di accesso necessario in Passo 2 - Accesso tipo di record della Procedura guidata gestione ruoli. Il livello di accesso è determinato dall'utente, in base alle responsabilità dell'utente.

Per informazioni sull'impostazione dei ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

- 4 Per ciascun ruolo utente che richieda l'accesso a nuovi tipi di record, configurare il profilo di accesso per i nuovi tipi di record.

Come minimo è necessario impostare quanto segue:

- Per il nuovo tipo di record Sala, concedere l'accesso per la visualizzazione alla sezione di informazioni correlate alla nuova sessione.
- Per il nuovo tipo di record Evento, concedere l'accesso per la visualizzazione alla sezione di informazioni correlate alla nuova sessione.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei profili di accesso, vedere [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#).

**5** Creare nuovi layout di pagina per i nuovi tipi di record:

- Nel layout di pagina Dettaglio per il nuovo tipo di record Sala, includere il nuovo tipo di record Sessione come sezione di informazioni correlate.
- Nel layout di pagina Dettaglio per il nuovo tipo di record Evento, includere il nuovo tipo di record Sessione come sezione di informazioni correlate.

Per ulteriori informazioni sull'impostazioni di layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#).

**6** Per ciascun ruolo utente che richieda l'accesso a nuovi tipi di record, assegnare i layout di pagina creati al Passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli.

Per informazioni sull'impostazione dei ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

**NOTA:** oltre alle modifiche della configurazione descritte nella procedura precedente, è possibile personalizzare i nuovi tipi di record nello stesso modo in cui si personalizzano altri tipi di record. Per informazioni sulla personalizzazione dei tipi di record, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record \(a pagina 1265\)](#).

## Gestione utenti e controlli degli accessi

In questo argomento vengono fornite informazioni sulla gestione degli utenti e il controllo dell'accesso.

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Assicurarsi che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi appropriati.
  - Per accedere al collegamento Gestione utenti e controlli degli accessi nella home page Amministrazione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti, il privilegio Gestisci ruoli e accesso o entrambi questi privilegi.
  - Per l'impostazione degli utenti, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti o il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

**NOTA:** gli utenti che dispongono del privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner possono impostare gli utenti solo nella propria organizzazione partner.

- Per l'impostazione dei profili e dei ruoli di accesso nell'azienda, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci ruoli e accesso.
- Per creare, modificare o eliminare un gruppo, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci ruoli e accesso. Per aggiungere gli utenti a un gruppo o rimuoverli da un gruppo, è necessario che il ruolo dell'utente includa sia il privilegio Gestisci ruoli e accesso che il privilegio Gestisci utenti.
- Per l'impostazione dei registri, il ruolo deve includere il privilegio di gestione dei registri.
- Per l'impostazione dei territori nell'azienda, il ruolo deve includere il privilegio di gestione dei territori.
- Confrontare il numero di licenze con il numero degli utenti che devono essere attivi. Tenere presente che solo gli utenti attivi possono accedere a Oracle CRM On Demand il numero totale degli utenti attivi non deve superare il numero di licenze concesse all'azienda. Per ulteriori informazioni sulla verifica dello stato delle licenze, vedere [Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi \(a pagina 1212\)](#).
- Leggere le informazioni di base sui ruoli e i profili di accesso. Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.
  - [Gestione dei ruoli \(a pagina 1462\)](#)
  - [Linee guida per l'impostazione dei ruoli \(a pagina 1463\)](#)
  - [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#)
  - [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali \(a pagina 1484\)](#)
  - [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlato \(vedere \[Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati\]\(#\) a pagina 1485\)](#)
  - [Modalità di determinazione dei diritti di accesso \(a pagina 1544\)](#)

- Determinare i profili da utilizzare per gestire l'accesso ai dati per registri, ruoli e team.
- Determinare il ruolo da assegnare a ciascun utente e al responsabile di ciascun utente. Se l'organizzazione richiede ruoli aggiuntivi per soddisfare più settori, creare i nuovi ruoli richiesti.

L'impostazione cumulativa di tutti gli utenti dell'azienda definisce la gerarchia per la gestione dei report e le quote di vendita dell'azienda.

Singolarmente, per ogni utente dell'azienda, è necessario specificare un ruolo utente. Un ruolo utente e il profilo di accesso associato determinano l'accesso di un dipendente a schede, funzioni e record. Determinano inoltre i layout di pagina visualizzati dall'utente durante l'utilizzo dell'applicazione.

Fare clic su un argomento per visualizzare la procedura di gestione di utenti, profili di accesso, ruoli, registri personalizzati e gruppi:

- [Impostazione di utenti \(a pagina 1434\)](#)
- [Impostazione delle quote di vendita degli utenti \(a pagina 1449\)](#)
- [Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente \(a pagina 1449\)](#)
- [Modifica dell'ID utente di un utente \(a pagina 1450\)](#)
- [Reimpostazione della password di un utente \(a pagina 1451\)](#)
- [Reimpostazione del PIN DMS di un utente \(a pagina 1451\)](#)
- [Modifica della divisione primaria per un utente \(a pagina 1452\)](#)
- [Analisi dell'attività di accesso per un utente \(a pagina 1452\)](#)
- [Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti \(a pagina 1453\)](#)
- [Gestione di utenti delegati \(amministratore\) \(a pagina 1454\)](#)
- [Creazione di periodi di magazzino per gli utenti \(a pagina 1456\)](#)
- [Disattivazione di utenti \(a pagina 1457\)](#)
- [Processo di impostazione degli amministratori dei partner \(amministratore\) \(a pagina 1458\)](#)
- [Impostazione di utenti \(partner\) \(a pagina 1459\)](#)
- [Modifica dell'ID utente di un utente \(Partner\) \(a pagina 1461\)](#)
- [Reimpostazione della password di un utente \(Partner\) \(a pagina 1461\)](#)
- [Disattivazione di utenti \(partner\) \(a pagina 1462\)](#)
- [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#)
- [Processo di impostazione dei registri \(a pagina 1519\)](#)
- [Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore \(a pagina 1520\)](#)
- [Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri \(a pagina 1524\)](#)
- [Configurazione delle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1524\)](#)
- [Creazione di registri e gerarchie di registri \(a pagina 1525\)](#)
- [Associazione di utenti a registri \(a pagina 1527\)](#)
- [Creazione dei profili di accesso per i registri \(vedere \[Creazione di profili di accesso per i registri\]\(#\) a pagina 1529\)](#)
- [Abilitazione dei registri per l'azienda \(a pagina 1530\)](#)
- [Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente \(a pagina 1531\)](#)
- [Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli di un record \(a pagina 1533\)](#)
- [Assegnazione dei record ai registri \(a pagina 1534\)](#)
- [Reimpostazione dei layout di pagina personalizzati \(a pagina 1496\)](#)
- [Reimpostazione dei layout della barra delle azioni personalizzati \(a pagina 1496\)](#)
- [Reimpostazione dei layout della home page personalizzati \(a pagina 1497\)](#)
- [Impostazione di gruppi \(a pagina 1541\)](#)
- [Impostazione di territori \(a pagina 1543\)](#)

**SUGGERIMENTO:** prendere in considerazione la possibilità di impostare un utente di prova per ciascun ruolo. Quindi, attivare gli utenti di prova per assicurarsi che le configurazioni siano impostate correttamente prima di attivare altri utenti. Non attivare altri utenti fino al completamento di tutte le attività di impostazione utente, inclusi i diritti di accesso, layout del ruolo, gerarchia per la gestione dei report e la condivisione dei dati, workflow e qualsiasi altra personalizzazione del processo aziendale. Ricordare di disattivare gli utenti di prova al completamento della prova.

## Gestione utenti

Un utente è un'entità in Oracle CRM On Demand che dispone o meno della possibilità di interagire con Oracle CRM On Demand. Ad esempio, un utente può essere un dipendente dell'azienda, un partner o un'applicazione esterna. Gli utenti possono essere attivi o inattivi. Gli utenti attivi possono interagire con Oracle CRM On Demand, gli utenti inattivi no. Per interagire con Oracle CRM On Demand, un utente attivo deve essere autenticato in base ai criteri di accesso e di password impostati per l'azienda. Per ulteriori informazioni sui criteri di accesso e di password, vedere [Informazioni sui criteri di accesso e di password \(a pagina 1213\)](#).

A ciascun utente è assegnato un ruolo. Lo stesso ruolo può essere assegnato a più utenti. Un ruolo in Oracle CRM On Demand è simile a una funzione aziendale effettuata da un utente in un'organizzazione, ad esempio la funzione di esecutivo vendite o di responsabile del servizio. All'interno dell'organizzazione, la funzione aziendale concede determinati privilegi e autorizzazioni univoche per la funzione aziendale specifica. Nello stesso modo, nel contesto di Oracle CRM On Demand, un ruolo definisce i seguenti elementi:

- le funzioni di Oracle CRM On Demand per le quali l'utente dispone dei privilegi di utilizzo;
- il set di autorizzazioni concesso a un utente per utilizzare le informazioni protette;
- le impostazioni dell'interfaccia utente per la visualizzazione delle informazioni.

Per ulteriori informazioni sui ruoli, vedere [Gestione dei ruoli \(a pagina 1462\)](#). Per la gestione degli utenti, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- [Impostazione di utenti \(a pagina 1434\)](#)
- [Impostazione delle quote di vendita degli utenti \(a pagina 1449\)](#)
- [Modifica dell'ID utente di un utente \(a pagina 1450\)](#)
- [Reimpostazione della password di un utente \(a pagina 1451\)](#)
- [Reimpostazione del PIN DMS di un utente \(a pagina 1451\)](#)
- [Modifica della divisione primaria per un utente \(a pagina 1452\)](#)
- [Analisi dell'attività di accesso per un utente \(a pagina 1452\)](#)
- [Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti \(a pagina 1453\)](#)
- [Gestione di utenti delegati \(amministratore\) \(a pagina 1454\)](#)
- [Creazione di periodi di magazzino per gli utenti \(a pagina 1456\)](#)
- [Disattivazione di utenti \(a pagina 1457\)](#)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla gestione degli utenti, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sui layout di pagina utente \(a pagina 1447\)](#)
- [Informazioni sulla delega degli utenti \(vedere \[Informazioni sulla delega di utenti\]\(#\) a pagina 1453\)](#)
- [Campi utente \(a pagina 1436\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)
- [Personalizzazione dello storico modifiche \(a pagina 1372\)](#)

## Impostazione di utenti

Quando si imposta un utente è necessario prestare una particolare attenzione ai campi descritti di seguito, in quanto determinano a cosa l'utente può accedere e cosa può visualizzare e fare.



- **Campo Stato.** Durante la prima impostazione, è possibile consentire all'utente di accedere immediatamente a Oracle CRM On Demand impostandone lo stato su Attivo e richiedendo a Oracle CRM On Demand di inviare le necessarie informazioni di accesso mediante la selezione dell'opzione appropriata del record utente al momento del salvataggio del record.

In alternativa, se si desidera che l'utente possa accedere a Oracle CRM On Demand solo in un secondo momento, configurarne il record e impostarne lo stato su Inattivo. Quando sarà necessario consentire all'utente di accedere a Oracle CRM On Demand, sarà sufficiente modificarne lo stato in Attivo e usare la funzionalità di reimpostazione della password per inviare le informazioni di accesso all'utente via e-mail.

- **Campo Riporta a o campo Riporta a (Alias).** La struttura gerarchica determina gli utenti per i quali i responsabili potranno visualizzare i record. Determina inoltre quali dati di quali utenti verranno inclusi nei calcoli per le previsioni, oltre che i prospetti destinati a responsabili e dirigenti. La pagina in cui si impostano gli utenti può contenere il campo Riporta a oppure il campo Riporta a (Alias), ma non può contenere entrambi. Per ulteriori informazioni sui campi Riporta a e Riporta a (Alias), vedere [Informazioni sui campi Riporta a e Riporta a \(Alias\) nei record utente \(a pagina 1449\)](#).

**SUGGERIMENTO:** immettere per primi gli utenti che si trovano nella parte superiore della gerarchia aziendale.

- **Campo Ruolo.** Il ruolo dell'utente determina l'accesso dell'utente a schede, funzioni, record e layout di pagina.

**NOTA:** per importare i record utente è possibile usare la procedura di importazione. Per ulteriori informazioni su questa opzione, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione \(a pagina 1701\)](#).

### Informazioni sulle modalità di accesso per i nuovi utenti

Per accedere a Oracle CRM On Demand, un nuovo utente deve disporre di un URL temporaneo per Oracle CRM On Demand e di una password temporanea. È possibile fare in modo che Oracle CRM On Demand invii le informazioni di accesso all'utente quando se ne crea l'account oppure in un secondo momento, come descritto di seguito.

- Se si desidera inviare le informazioni di accesso quando si imposta l'account utente, selezionare la casella di controllo di e-mail nel record dell'utente prima di salvare il record dell'utente per la prima volta.

A seconda delle modalità di creazione del record utente adottate, cioè uso del pulsante Aggiunta rapida o uso del pulsante Aggiungi utente, le caselle di controllo di e-mail avranno i nomi seguenti:

- casella di controllo E-mail nella pagina Aggiunta rapida;
- casella di controllo Invia password temporanea quando si fa clic su Salva nella pagina Modifica utente.

Tenere presente che è necessario selezionare la casella di controllo prima di salvare il record per la prima volta se si desidera che le informazioni vengano inviate immediatamente all'utente. Le informazioni di accesso vengono inviate all'utente tramite posta elettronica, in due parti:

- il primo messaggio e-mail contiene un URL temporaneo;
- il secondo messaggio e-mail contiene una password temporanea e i dettagli dell'ID di accesso dell'utente.

- Se si desidera inviare le informazioni di accesso all'utente solo in seguito, non selezionare la casella di controllo di e-mail durante la creazione del record utente.

Quando in seguito sarà necessario inviare le informazioni di accesso all'utente sarà sufficiente impostare Oracle CRM On Demand per l'invio facendo clic sul pulsante Reimposta password nel record utente. Quando si fa clic sul pulsante Reimposta password le informazioni di accesso vengono inviate all'utente via e-mail in due parti:

- il primo messaggio e-mail contiene un URL temporaneo;
- il secondo messaggio e-mail contiene una password temporanea.

In questo caso la e-mail non include i dettagli dell'ID di accesso dell'utente.

### Informazioni sull'eliminazione degli utenti

Non è possibile eliminare gli utenti. Quando un dipendente lascia l'azienda, modificarne lo stato impostandolo su Inattivo.

**Procedure preliminari.** Per impostare gli utenti nella propria azienda, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti.

### ***Per impostare un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, effettuare una delle seguenti operazioni.

- Per aggiungere un nuovo utente, fare clic su Nuovo utente.
- Per aggiungere diversi utenti velocemente, fare clic su Aggiunta rapida.

La pagina Aggiunta rapida si apre automaticamente per consentire l'immissione di informazioni obbligatorie e limitate per ciascun utente. Ad esempio, non è possibile specificare la gerarchia per la gestione dei prospetti.

**NOTA:** se sono stati definiti altri campi Utente obbligatori, oltre a quelli della pagina Aggiunta rapida, non sarà possibile usare il metodo Aggiunta rapida.

Dopo aver immesso le informazioni nella finestra Aggiunta rapida, fare clic su Salva. Verrà visualizzata la pagina Elenco utenti.

- Per modificare le informazioni su un utente, fare clic sul cognome e, nella pagina Dettaglio utente, fare clic sul pulsante Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica utente, completare le informazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Campi utente \(a pagina 1436\)](#).
  - 6 Salvare il record.

**SUGGERIMENTO:** è possibile limitare i record utente visualizzabili mediante la creazione di elenchi filtrati. Per istruzioni, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#).

### ***Per aprire un elenco filtrato di utenti***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Dalla pagina Elenco utenti, selezionare un'opzione dall'elenco a discesa.

### **Campi utente**

Durante l'impostazione di un utente, è necessario prestare particolare attenzione alla compilazione dei seguenti campi:

- Stato
- Riporta a oppure Riporta a (Alias), a seconda di quale campo appare nel layout di pagina dell'utente
- Ruolo

Le informazioni specificate in questi campi determinano il tipo di accesso, di visualizzazione e di attività consentite all'utente.

Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni sui campi per gli utenti. Per visualizzare tutti i campi elencati nella tabella, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti. Alcuni campi visualizzati sono di sola lettura. Tenere presente che alcuni campi sono di sola lettura e che i campi effettivamente



visibili potrebbero essere diversi da quelli indicati a seconda della modalità adottata per accedere alla pagina Dettaglio utente, ovvero navigazione dalla pagina Elenco utenti o espansione di un nome utente in un record. Queste differenze si verificano poiché vengono utilizzati layout di pagina diversi per queste pagine di dettagli. Per ulteriori informazioni sui layout di pagina utente, vedere [Informazioni sui layout di pagina utente \(a pagina 1447\)](#).

| Campo                                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sezione Informazioni chiave utente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Stato                                     | <p>Lo stato indica se l'utente è attivo o inattivo. Per informazioni sulla sequenza di impostazione delle password e sull'attivazione degli utenti, vedere <a href="#">Impostazione di utenti (a pagina 1434)</a> e <a href="#">Reimpostazione di tutte le password (a pagina 1222)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non consente di eliminare gli utenti. Quando un dipendente lascia l'azienda, modificarne lo stato impostandolo su Inattivo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Riporta a                                 | <p>Il responsabile dell'utente. Ogni utente deve essere un subordinato di un responsabile per i task di report e previsione.</p> <p><b>NOTA:</b> in base ai layout di pagina dell'utente impostati per l'azienda, può essere presente il campo Riporta a (Alias) al posto del campo Riporta a. Nel campo Riporta a (Alias) viene visualizzato l'identificativo breve del responsabile dell'utente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Organizzazione partner                    | <p>Il nome dell'organizzazione partner alla quale appartiene l'utente. Questo campo viene popolato solo per gli utenti membri di un'organizzazione partner.</p> <p><b>NOTA:</b> gli utenti membri di un'organizzazione partner il cui ruolo include il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner possono aggiungere come utenti altri membri della propria organizzazione in Oracle CRM On Demand. Se il proprio ruolo utente consente di impostare gli utenti che fanno parte dell'organizzazione partner, questo campo sarà di sola lettura.</p>                                                                                                                                                                                                |
| Ruolo                                     | <p>Il ruolo assegnato all'utente. Per informazioni sui ruoli, vedere <a href="#">Gestione dei ruoli (a pagina 1462)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Gruppo principale                         | <p>Il gruppo al quale è stato aggiunto l'utente. Sola lettura.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Registro predefinito                      | <p>(Facoltativo) Il registro utente o il registro personalizzato che l'utente visualizza per impostazione predefinita nel selettore registri quando accede a un'area qualsiasi diversa dalle pagine di Analytics. Questa impostazione del record utente non limita l'accesso dell'utente ai record. L'utente può selezionare un registro diverso nel Selettore Registro.</p> <p><b>NOTA:</b> è possibile specificare un registro predefinito per ogni tipo di record per un utente. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente (a pagina 1449)</a>. Se è stato specificato un registro predefinito per un tipo di record per l'utente, nel Selettore Registro il registro predefinito per il</p> |

| Campo                                        | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | tipo di record avrà la precedenza rispetto al registro predefinito specificato nel campo Registro predefinito del profilo dell'utente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Registro predefinito per l'analisi           | (Facoltativo) Il registro utente o il registro personalizzato che si visualizza per impostazione predefinita nel selettore registri nelle pagine di Analytics. Questa impostazione del record utente non limita l'accesso dell'utente ai dati. L'utente può selezionare un registro diverso nel Selettore Registro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Memorizza registro predefinito               | <p>Questa casella di controllo viene applicata al selettore registri in tutte le aree di Oracle CRM On Demand ad eccezione delle pagine di Analytics. Di seguito viene illustrato il funzionamento della casella di controllo Memorizza registro predefinito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se la casella di controllo è selezionata, il Selettore Registro mostra il registro selezionato nel campo Registro predefinito del profilo dell'utente ogni volta che l'utente apre una pagina o una finestra qualsiasi in cui è disponibile il Selettore Registro. L'utente può selezionare un registro diverso nel Selettore Registro di qualsiasi pagina o finestra. Tuttavia, quando accede di nuovo alla pagina o alla finestra, oppure apre un'altra pagina o finestra in cui è disponibile il Selettore Registro, l'utente visualizzerà il registro predefinito nel Selettore Registro. La selezione effettuata in precedenza dall'utente nel Selettore Registro viene perduta.</li> <li>Se la casella di controllo non è selezionata, il Selettore Registro mostra il registro selezionato nel campo Registro predefinito del profilo dell'utente finché l'utente non seleziona un registro diverso nel Selettore Registro. Dopo aver selezionato un registro diverso nel Selettore Registro, l'utente continuerà a visualizzare il nuovo registro per il tipo di record interessato finché non si scollegherà e collegherà d nuovo.</li> </ul> |
| <b>Sezione Informazioni dettaglio utente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Alias                                        | <p>Un breve identificativo dell'utente, ad esempio il nome preferito o lo pseudonimo dell'utente.</p> <p>Quando si aggiungono nuovi utenti tramite la pagina Aggiunta rapida, l'alias sarà costituito da tutti i caratteri che precedono il segno @ nell'indirizzo e-mail.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ID utente                                    | <p>Un identificativo di sistema univoco che l'utente deve usare per accedere a Oracle CRM On Demand.</p> <p>Il numero massimo di caratteri che un ID utente può contenere è limitato a 50. Un ID utente non può contenere spazi o una dei caratteri speciali seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asterisco (*)</li> <li>Barra rovesciata (\)</li> <li>Cancellito (#)</li> <li>Punto interrogativo (?)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Barra (/)</li> <li>■ Tilde (~)</li> </ul> <p>A seconda dell'opzione che l'amministratore dell'azienda seleziona nell'impostazione Invia e-mail all'aggiornamento del profilo utente nel profilo dell'azienda, è possibile che venga inviata un'e-mail all'utente se il valore del campo ID utente nel profilo dell'utente viene modificato. Per ulteriori informazioni sull'impostazione Invia e-mail all'aggiornamento del profilo utente, vedere <a href="#">Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali (a pagina 1181)</a>.</p>                                                                                                                                                                                             |
| E-mail                         | <p>L'indirizzo e-mail completo dell'utente, ad esempio isample@companysample.com. Per ottenere l'accesso Oracle CRM On Demand l'utente deve disporre di un indirizzo e-mail valido.</p> <p>Il numero massimo di caratteri che un indirizzo e-mail può contenere è limitato a 100.</p> <p>A seconda dell'opzione che l'amministratore dell'azienda seleziona nel campo Invia e-mail all'aggiornamento del profilo utente nel profilo dell'azienda, è possibile che un e-mail venga inviato all'utente quando il valore nel campo E-mail del profilo dell'utente viene modificato. Per ulteriori informazioni sull'impostazione Invia e-mail all'aggiornamento del profilo utente, vedere <a href="#">Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali (a pagina 1181)</a>.</p> |
| E-mail secondario              | È possibile utilizzare questo campo per memorizzare un indirizzo e-mail aggiuntivo per un utente. Oracle CRM On Demand non invia e-mail di notifica o di avviso a questo indirizzo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ID accesso utente              | Campo di sola lettura. Questo valore è una combinazione dell'ID di accesso azienda e dell'ID utente ed è l'identificativo di sistema univoco che l'utente deve usare per accedere a Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Preferenze del contatto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Non richiamare                 | Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente non riceve chiamate da Oracle CRM On Demand Marketing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Non inviare posta              | Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente non riceve lettere o opuscoli da Oracle CRM On Demand Marketing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Non inviare e-mail             | Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente non riceve e-mail da Oracle CRM On Demand Marketing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Invia sempre avvisi critici    | Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente riceve e-mail con informazioni importanti da Oracle CRM On Demand. Questi messaggi contengono quanto riportato di seguito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Campo                                                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informazioni critiche sugli aggiornamenti di prodotto e le modifiche di servizio per Oracle CRM On Demand e i prodotti correlati.</li> <li>Istruzioni e pianificazioni per gli aggiornamenti a nuove release principali.</li> <li>Comunicazioni ad alta priorità o di urgenza per completare i normali processi di supporto (ad esempio, in caso di errore hardware).</li> </ul> <p>Questa casella di controllo può essere aggiornata per gli utenti solo dagli amministratori dell'azienda. Per i contatti principali è abilitata in modo automatico.</p> <p><b>NOTA:</b> questa casella di controllo non viene usata per determinare gli utenti che ricevono gli avvisi di sistema emessi da Oracle CRM On Demand Customer Care, quali i promemoria relativi alla prossima sessione di gestione pianificata.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Sezione Informazioni geografiche utente</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Lingua, Impostazioni internazionali, Valuta, Fuso orario | Se non si imposta alcun valore in questi campi, verranno usati i valori predefiniti impostati per l'azienda. È possibile modificare i valori per l'utente. Gli utenti possono inoltre sovrascrivere tali impostazioni quando modificano le preferenze personali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Informazioni sicurezza utente</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Aree oggetto reporting                                   | <p>Questa impostazione definisce la visibilità dell'utente per i record nei report in tempo reale in Analytics. Questi report forniscono analisi di dati in tempo reale. È possibile selezionare uno dei seguenti valori.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Visibilità responsabile.</b> Consente all'utente di visualizzare i propri dati e tutti i dati di cui sono proprietari i subordinati. Si tratta dell'impostazione predefinita.</li> <li><b>Visibilità team.</b> Consente all'utente di visualizzare i propri dati e tutti i dati condivisi personalmente tramite i team.</li> </ul> <p>Se non si definisce l'impostazione Aree argomenti reporting, viene applicata l'impostazione che interessa l'intera azienda configurata dall'amministratore. Per ulteriori informazioni sui report, vedere <a href="#">Analytics (a pagina 837)</a> e in particolare l'argomento <a href="#">Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics (a pagina 857)</a>.</p> <p>È possibile modificare il valore per l'utente. Gli utenti possono inoltre sostituire queste impostazioni quando modificano le preferenze personali.</p> |

| Campo                                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aree oggetto cronologia                   | <p>Questa impostazione definisce la visibilità dell'utente per i record nei report cronologici in Analytics. Sono consentiti i valori descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilità responsabile.</b> Consente all'utente di visualizzare i propri dati e tutti i dati di cui sono proprietari i subordinati. Si tratta dell'impostazione predefinita.</li> <li>■ <b>Visibilità team.</b> Consente all'utente di visualizzare i propri dati e tutti i dati condivisi personalmente tramite i team.</li> <li>■ <b>Visibilità completa.</b> Consente all'utente di visualizzare i dati di cui è proprietario, i dati condivisi attivamente e passivamente nonché i dati di cui sono proprietari i subordinati e che i subordinati hanno condiviso.</li> </ul> <p>Se non si definisce l'impostazione Aree argomenti cronologia, viene applicata l'impostazione che interessa l'intera azienda configurata dall'amministratore.</p> <p>È possibile modificare il valore per l'utente. Gli utenti possono inoltre sostituire queste impostazioni quando modificano le preferenze personali.</p>                              |
| Lettura di tutti i record basata su ruolo | <p>Usare questo elenco per specificare che si desidera che Analytics utilizzi l'impostazione Dispone del diritto di lettura di tutti i record in base al tipo di record, come definito nella pagina Accesso tipo di record della Procedura guidata gestione ruoli. Se l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo è abilitata tramite il profilo dell'azienda o dell'utente e l'impostazione di visibilità Dispone del diritto di lettura di tutti i record è stata selezionata dall'amministratore per il ruolo utente in un tipo di record specificato, sarà possibile visualizzare tutti i record di quel tipo in Analytics.</p> <p>Per istruzioni su come e quando abilitare l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo, vedere Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo (vedere <a href="#">Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo</a> a pagina 788).</p> <p>Se l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo non è abilitata, Analytics utilizza la visibilità impostata nei campi Aree argomenti reporting e Aree argomenti cronologia.</p> |
| ID univoco esterno                        | <p>È possibile usare questo campo per memorizzare un identificativo per l'utente in un sistema esterno.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Campo                                      | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID integrazione                            | <p>In questo campo è possibile immettere un valore oppure consentire l'inserimento di un valore predefinito. A seconda della modalità di creazione del record utente, il campo ID integrazione assume un valore predefinito come riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per i record utente creati mediante l'interfaccia utente: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ se il campo ID integrazione è presente nel layout di pagina e non viene immesso alcun valore, il campo assume l'ID riga temporaneamente allocato per il record utente prima che il record fosse salvato per la prima volta;</li> <li>■ se il campo ID integrazione non è presente nel layout di pagina dell'utente, il campo assume il valore del campo ID riga del record utente.</li> </ul> </li> <li>■ Per i record utente creati avvalendosi di canali diversi dall'interfaccia utente, se nel campo ID integrazione non viene immesso alcun valore, il campo assume il valore del campo ID riga del record utente.</li> </ul> <p>È possibile modificare il valore del campo ID integrazione.</p> |
| Identificatore esterno per accesso singolo | <p>Se l'azienda è impostata per l'uso di Single Sign-On, l'amministratore può usare questo campo durante la mappatura degli utenti in Oracle CRM On Demand a un sistema esterno invece del campo ID accesso utente.</p> <p>Quando gli utenti visualizzano il proprio profilo personale, questo campo è di sola lettura.</p> <p>A seconda dell'opzione che l'amministratore dell'azienda seleziona nel campo Invia e-mail all'aggiornamento del profilo utente nel profilo azienda, è possibile che un e-mail venga inviato all'utente quando il valore nel campo Identificatore esterno per accesso singolo nel profilo dell'utente viene modificato. Per ulteriori informazioni sull'impostazione Invia e-mail all'aggiornamento del profilo utente, vedere <a href="#">Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali (a pagina 1181)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tipo di autenticazione                     | <p>Determina le modalità di accesso dell'utente a Oracle CRM On Demand.</p> <p>Se il tipo di autenticazione a livello aziendale è diverso da ID utente/PWD o accesso singolo, questo campo sarà di sola lettura nel record utente. Se invece il tipo di autenticazione a livello aziendale è ID utente/PWD o accesso singolo, l'amministratore dell'azienda potrà selezionare un valore oppure lasciare vuoto il campo nel record utente secondo le modalità riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Solo ID utente/Password.</b> Quando questo valore è selezionato, l'utente deve eseguire la procedura di accesso specificando l'ID di accesso utente e la password personali per Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Solo Single Sign-On.</b> Quando questo valore è selezionato, l'utente deve eseguire la procedura di accesso impostata nell'azienda. Quando questo valore è selezionato, l'utente deve</li> </ul>                                                                                                                                                      |

| Campo          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p>e eseguire la procedura di accesso impostata nell'azienda e non può specificare l'ID di accesso utente e la password personali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ID utente/PWD o accesso singolo.</b> Quando questo valore è selezionato, l'utente può eseguire la procedura di accesso specificando l'ID di accesso utente e la password personali per Oracle CRM On Demand oppure adottando il metodo dell'azienda.</li> <li>■ <b>Vuoto.</b> Se il campo è vuoto nel profilo utente, verrà usata in modo automatico l'impostazione Tipo di autenticazione applicata a livello aziendale.</li> </ul> <p>Quando gli utenti visualizzano il proprio profilo personale, questo campo è di sola lettura.</p> <p><b>NOTA:</b> Se il valore di ID utente/PWD o Single Sign-On è selezionato, i criteri dell'azienda per le password di Oracle CRM On Demand continuano a essere applicati. Pertanto, quando la password di un utente di Oracle CRM On Demand scade, Oracle CRM On Demand chiede all'utente di modificarla anche se l'utente si connette mediante Single Sign-On. Vengono applicati anche tutti gli altri criteri per le password di Oracle CRM On Demand, quali la lunghezza minima della password, la complessità necessaria della password e così via. Oracle CRM On Demand non gestisce le password utilizzate per Single Sign-On.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'impostazione del tipo di autenticazione a livello aziendale, vedere <a href="#">Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali (a pagina 1181)</a>.</p> |
| Stato password | <p>Indica lo stato della password dell'utente (sola lettura). Di seguito sono riportati i valori possibili.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Attivo.</b> La password dell'utente è valida.</li> <li>■ <b>Disabilitata/temporanea.</b> L'utente ha sottomesso una richiesta di modifica della password oppure l'amministratore ha reimpostato la password per l'utente, che tuttavia non ha ancora salvato la nuova password.</li> <li>■ <b>Inattivo.</b> Il campo Stato del record utente è stato impostato su Inattivo in precedenza e le credenziali correnti dell'utente non possono essere utilizzate per collegarsi a Oracle CRM On Demand. Se il campo Stato viene modificato e impostato su Attivo, reimpostare la password per consentire all'utente di collegarsi.</li> <li>■ <b>Bloccata.</b> Il numero di tentativi di accesso mediante la password assegnata non riusciti consecutivi ha superato il numero consentito dall'impostazione Numero massimo di tentativi password corrente e il periodo di blocco specificato per l'impostazione Durata blocco accesso non è trascorso.</li> <li>■ <b>Password scaduta.</b> La password dell'utente è scaduta. Il periodo di tempo durante il quale le password utente rimangono valide è determinato dall'impostazione Scadenza password utenti in.</li> <li>■ <b>Password temporanea scaduta.</b> È stata assegnata una password temporanea all'utente, che tuttavia non l'ha utilizzata</li> </ul>                                                                                                             |



| Campo                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | <p>per l'accesso entro il periodo di tempo consentito dall'impostazione Numero di giorni di validità dell'accesso temporaneo. È necessario reimpostare la password.</p> <p>■ <b>Password temporanea bloccata.</b> Il numero di tentativi di accesso mediante la password temporanea non riusciti consecutivi ha superato il numero consentito dall'impostazione Numero massimo di tentativi password corrente e il periodo di blocco specificato per l'impostazione Durata blocco accesso non è trascorso.</p> <p><b>NOTA:</b> le impostazioni a cui si fa riferimento nelle descrizioni precedenti sono disponibili nella pagina <a href="#">Controllo accesso e password azienda</a>. Per ulteriori informazioni su queste impostazioni, vedere <a href="#">Definizione dei controlli delle password dell'azienda</a> (a pagina 1214).</p> |
| <b>Sezione Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tema predefinito                       | <p>Il tema predefinito usato quando l'utente accede a Oracle CRM On Demand con un PC o un computer laptop. Gli utenti possono eseguirne l'override durante la modifica delle preferenze personali. Se il tema predefinito non è selezionato nel record dell'utente, verrà usato il tema predefinito selezionato per il ruolo dell'utente. Se il tema predefinito non è selezionato né nel record né nel ruolo dell'utente, verrà usato il tema predefinito specificato per l'azienda.</p> <p><b>NOTA:</b> i temi non hanno effetto sul funzionamento di Oracle CRM On Demand. Se il proprio ruolo utente dispone del privilegio appropriato, è possibile creare nuovi temi conformi ai requisiti aziendali. Per ulteriori informazioni sui temi, vedere <a href="#">Creazione di nuovi temi</a> (a pagina 1418).</p>                         |
| Tema tablet                            | <p>(Facoltativo) Il tema usato quando l'utente accede a Oracle CRM On Demand utilizzando un tablet o un altro dispositivo con schermo tattile, a condizione che il tablet o il dispositivo venga rilevato da Oracle CRM On Demand. Gli utenti possono eseguirne l'override durante la modifica delle preferenze personali. Se un tema tablet non è selezionato nel record dell'utente, verrà usato il tema tablet selezionato per il ruolo dell'utente. Se un tema tablet non è selezionato né nel record né nel ruolo dell'utente, verrà usato il tema tablet specificato per l'azienda. Se un tema tablet non è specificato in alcun livello, verrà usato il tema predefinito.</p>                                                                                                                                                         |
| Tipo di record di ricerca predefinito  | <p>Il tipo di record visualizzato nell'elenco di selezione di ricerca della barra Azione quando l'utente accede a Oracle CRM On Demand.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Mostra pagina di benvenuto all'accesso | <p>Deselezionare questa casella di controllo se si desidera che la pagina di benvenuto non venga visualizzata ogni volta che l'utente accede a Oracle CRM On Demand.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | <b>NOTA:</b> gli utenti possono deselezionare la casella di controllo Mostra pagina di benvenuto all'accesso anche nella pagina di benvenuto quando eseguono l'accesso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Limite di approvazione del fondo   | <p>Questo campo è riservato agli utenti di Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>L'importo che questo utente può approvare per ogni richiesta di fondi durante l'impostazione dello stato su Richiesta approvata. Se l'utente tenta di superare il limite prestabilito, viene visualizzato un messaggio di errore e Oracle CRM On Demand impedisce l'approvazione della richiesta di fondi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Abilita animazione centro messaggi | Determina se la visualizzazione di note nelle pagine relative al centro messaggi e ai dettagli dei record è animata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Modalità anteprima record          | <p>La modalità di anteprima record dell'utente. In base a questa impostazione, la finestra di anteprima si apre quando l'utente passa il puntatore su un collegamento a un record o quando l'utente fa clic su un'icona di anteprima visualizzata al passaggio del puntatore su un collegamento a un record. Nella finestra di anteprima viene visualizzata la prima sezione della pagina dei dettagli del record. Se si seleziona Off in questo campo, la funzionalità di anteprima del record per l'utente viene disattivata.</p> <p>L'impostazione di anteprima del record può essere specificata a livello di azienda e di utente. L'impostazione a livello di utente prevale sull'impostazione per l'azienda. Se questo campo è vuoto, viene utilizzata l'impostazione di anteprima del record per l'azienda. Gli utenti possono modificare questa impostazione quando modificano le preferenze personali.</p>                                                                                                                                                                                                             |
| Visualizzazione HUD                | <p>Se la funzionalità Visualizzazione HUD è attivata e la casella di controllo Supporta impostazioni visualizzazione HUD è selezionata nel tema dell'utente, l'utente visualizza i collegamenti alle sezioni di informazioni correlate in una pagina dei dettagli nella parte inferiore della finestra del browser. I collegamenti consentono all'utente di passare direttamente a una sezione di informazioni correlate senza dover scorrere il contenuto della pagina verso il basso.</p> <p>La funzionalità Visualizzazione HUD può essere attivata o disattivata a livello di azienda e di utente. L'impostazione a livello di utente prevale sull'impostazione per l'azienda. Se questo campo è vuoto, verrà usata l'impostazione di visualizzazione HUD per l'azienda. Gli utenti possono modificare questa impostazione quando modificano le preferenze personali.</p> <p>Se la casella di controllo Supporta impostazioni visualizzazione HUD non è selezionata nel tema dell'utente, la visualizzazione HUD non è disponibile anche se la funzionalità corrispondente è attivata a livello di azienda o di utente.</p> |

| Campo                                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Formato informazioni correlate                         | Determina se le sezioni di informazioni correlate nelle pagine dei dettaglio dei record vengono visualizzate come elenchi o schede. Se il campo Formato informazioni correlate è vuoto nel record dell'utente, viene utilizzata l'impostazione prevista per il ruolo dell'utente; se il campo Formato informazioni correlate è vuoto nel ruolo dell'utente, viene utilizzata l'impostazione prevista per l'azienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Blocca intestazione colonna elenco                     | <p>Determina se le intestazioni delle colonne nelle pagine Elenco devono rimanere sempre visibili quando l'utente scorre una pagina di record verso il basso.</p> <p>Questa funzionalità può essere attivata o disattivata a livello di azienda e di utente. L'impostazione a livello di utente prevale sull'impostazione per l'azienda. Se questo campo è vuoto, verrà usata l'impostazione per l'azienda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Supporto fuso orario utente per aree oggetto reporting | <p>Se questa casella di controllo è presente e selezionata nel profilo dell'utente, le date e le ore visualizzate nei report in tempo reale sono basate sul fuso orario dell'utente. Se questa casella di controllo è deselezionata nel profilo dell'utente, le date e le ore visualizzate nei report sono basate sul fuso orario dell'azienda.</p> <p>Per abilitare questa impostazione per gli utenti, è necessario che l'amministratore dell'azienda aggiunga questo campo al layout di pagina Amministrazione utente per il ruolo dell'amministratore. Per consentire agli utenti di abilitare o disabilitare questa impostazione nel proprio profilo personale, è necessario che l'amministratore dell'azienda aggiunga questo campo alla pagina di layout Proprietario utente per i relativi ruoli utente.</p>                                                                                                                                                                                                                                        |
| Divisione principale                                   | <p>Per impostazione predefinita, il campo Divisione primaria non è presente nella pagina Dettaglio utente, ma l'amministratore dell'azienda può aggiungerlo al layout della pagina Amministrazione utente. Se l'azienda utilizza il tipo di record Divisione per organizzare gli utenti in raggruppamenti in modo da soddisfare precise esigenze aziendali, ogni utente potrà essere associato a una o più divisioni. La prima divisione che viene associata a un utente viene designata automaticamente come divisione primaria dell'utente e il relativo nome viene inserito nel campo Divisione primaria nel record dell'utente. L'amministratore dell'azienda può modificare la divisione primaria nel record di un utente. Per ulteriori informazioni sulle divisioni, vedere <a href="#">Impostazione divisioni (a pagina 1231)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> un campo di testo denominato Divisione è disponibile anche nel tipo di record Utente. Il campo di testo Divisione nel tipo di record Utente non è correlato al tipo di record Divisione.</p> |

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abilitazione codice personalizzato | <p>Questo campo dell'elenco di selezione determina se tutto il codice personalizzato nelle pagine in Oracle CRM On Demand è abilitato o disabilitato per l'utente e se l'indicatore del codice personalizzato è abilitato o disabilitato per l'utente. Sono disponibili le seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Abilitato.</b> Si tratta dell'impostazione predefinita nell'applicazione standard. Quando questa opzione è selezionata, tutto il codice personalizzato disponibile nelle pagine in Oracle CRM On Demand è abilitato, mentre l'indicatore del codice personalizzato non è abilitato.</li> <li>■ <b>Abilitato con indicatore.</b> Quando questa opzione è selezionata, tutto il codice personalizzato disponibile nelle pagine in Oracle CRM On Demand è abilitato. Inoltre, l'indicatore del codice personalizzato è abilitato.</li> <li>■ <b>Disabilitato con indicatore.</b> Quando questa opzione è selezionata, tutto il codice personalizzato disponibile nelle pagine in Oracle CRM On Demand è disabilitato. Inoltre, l'indicatore del codice personalizzato è abilitato.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> se si imposta questo campo su <b>Disabilitato con indicatore</b>, i report e i dashboard incorporati nelle applet Web personalizzate non vengono eseguiti per l'utente.</p> <p>Per ulteriori informazioni sul codice personalizzato e sull'indicatore del codice personalizzato, vedere <a href="#">Informazioni sull'abilitazione e la disabilitazione del codice personalizzato e dell'indicatore del codice personalizzato (a pagina 191)</a>.</p> <p>Per modificare l'impostazione in questo campo, è necessario che l'amministratore dell'azienda aggiunga questo campo al layout di pagina Amministrazione utente per il ruolo dell'amministratore. Per consentire agli utenti di modificare questa impostazione nel proprio profilo personale, è necessario che l'amministratore aggiunga questo campo al layout di pagina Proprietario utente per i ruoli utente pertinenti.</p> |

**NOTA:** gli utenti che dispongono di entrambi i privilegi **Gestisci utenti** e **accesso - Gestisci utenti delegati** e **Gestisci utenti** (in genere l'amministratore dell'azienda) possono nominare i delegati per altri utenti. Gli utenti che dispongono del privilegio **Gestisci utenti** e **accesso - Gestisci utenti delegati** possono nominare i delegati per se stessi. Per ulteriori informazioni sulla nomina di delegati, vedere [Informazioni sulla delega degli utenti \(vedere Informazioni sulla delega di utenti a pagina 1453\)](#), [Aggiunta di utenti delegati \(a pagina 794\)](#) e [Gestione di utenti delegati \(amministratore\) \(a pagina 1454\)](#).

## Informazioni sui layout di pagina utente

È possibile definire più tipi di layout della pagina per i record utente. I tipi di layout della pagina corrispondono alle diverse viste dei dettagli dell'utente in Oracle CRM On Demand. Di seguito sono riportati i tipi di layout della pagina Utente disponibili nella pagina Personalizzazione applicazioni utente.

- **Layout di pagina Utente.** Questo tipo di layout di pagina viene usato per le pagine di dettaglio dell'utente che vengono visualizzate quando si espande un nome utente da un record o dagli elenchi Visualizzato di recente o Preferiti. Tutti gli utenti dell'azienda possono visualizzare queste pagine di dettaglio dell'utente. Per i layout di pagina di questo tipo non sono disponibili sezioni di informazioni correlate, ma gli utenti possono

personalizzare il layout dei campi nella pagina se il proprio ruolo utente lo consente. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettagli](#) (vedere [Modifica del layout della pagina Dettagli](#) a pagina 795).

- **Layout di pagina Amministratore utente.** Questo tipo di layout di pagina viene usato per le pagine di dettaglio dell'utente che vengono visualizzate dalla pagina Elenco utenti sotto Gestione utenti e controlli degli accessi.
- **Layout di pagina Proprietario utente.** Questo tipo di layout di pagina viene usato per la pagina Dettaglio personale in Le mie impostazioni. Se il ruolo utente di cui dispongono lo consente, gli utenti possono controllare il layout dei campi e delle sezioni di informazioni correlate nella pagina Dettaglio personale. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettagli](#) (vedere [Modifica del layout della pagina Dettagli](#) a pagina 795).
- **Layout della pagina amministrazione partner.** Questo tipo di layout di pagina viene usato per le pagine di dettaglio dell'utente che vengono visualizzate quando gli utenti partner accedono ai record utente dal collegamento Amministrazione automatica partner. Per accedere al collegamento Amministrazione automatica partner, gli utenti partner devono disporre del privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

L'uso di tipi distinti di layout di pagina Utente risulta utile quando i campi Utente contengono dati privati. In questa situazione, non si desidera rendere visibili i campi privati quando un utente espande un nome utente da un record. È dunque possibile rendere disponibili i campi privati nei layout di pagina di tipo Proprietario utente o Amministratore utente e rendere non disponibili i campi privati nei layout di pagina di tipo Utente.

I layout di pagina vengono assegnati a determinati ruoli. Pertanto, l'assegnazione dei layout di pagina appropriati a un ruolo garantisce che gli utenti con tale ruolo non possano visualizzare i campi privati che non è consentito loro di visualizzare.

Di seguito sono riportati esempi del tipo di campo che può essere utile registrare come campi privati per determinati ruoli:

- Funzionario commerciale interno
  - Numero di lead qualificati che non vengono rifiutati
  - Numero di lead contattati per ciascun mese
- Funzionario commerciale campo
  - Costo della conversione di un lead in un cliente
- Responsabile marketing
  - Efficacia della campagna (l'importo speso confrontato con l'importo del fatturato)
- Responsabile vendite regionale
  - Numero di clienti persi per ciascun trimestre
  - Volume del fatturato perso in favore dei concorrenti regionali

L'uso di tipi distinti di layout di pagina Utente risulta utile anche quando si desidera rendere i campi di sola lettura per determinati utenti. In questo caso, si rendono i campi disponibili come campi di sola lettura nei layout di pagina di tipo Proprietario utente per i ruoli utente che non si desidera siano in grado di modificare i campi.

**ATTENZIONE:** per l'aggiunta dei campi [Riporta a](#) e [Riporta a \(alias\)](#) nei layout di pagina Utente sono previste delle limitazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sui campi Riporta a e Riporta a \(Alias\) nei record utente](#) (a pagina 1449).

Per ulteriori informazioni sulla creazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1332); per informazioni sull'impostazione dei ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1470).

## Informazioni sui campi Riporta a e Riporta a (Alias) nei record utente

Le informazioni sul responsabile in un record utente vengono usate nella gerarchia aziendale e nelle previsioni. Per poter specificare un responsabile per l'utente è necessario che in ogni layout di pagina di tipo Amministratore utente o Amministratore partner sia presente uno dei campi riportati di seguito.

- **Riporta a.** In questo campo viene visualizzato il nome completo del responsabile dell'utente.
- **Riporta a (Alias).** In questo campo viene visualizzato l'identificativo breve del responsabile dell'utente.

Tuttavia, quando si creano i layout di pagina Utente, non è possibile aggiungere entrambi i campi nello stesso layout di pagina Utente. Se i campi Riporta a e Riporta a (Alias) vengono entrambi resi disponibili in un layout di pagina, qualsiasi utente al cui ruolo è stato assegnato tale layout di pagina non potrà usare la funzione di modifica in linea negli elenchi di record utente o nelle pagine di dettaglio dell'utente.

Analogamente, non aggiungere entrambi i campi Riporta a e Riporta a (Alias) nello stesso layout di ricerca per il tipo di record utente. Se entrambi questi campi vengono resi disponibili in un layout di ricerca, qualsiasi utente al cui ruolo è stato assegnato tale layout di ricerca non potrà eseguire ricerche di record utente, ovvero la ricerca non riesce.

## Impostazione delle quote di vendita degli utenti

Se i funzionari commerciali utilizzano Oracle CRM On Demand per gestire le previsioni, è necessario impostarne le quote. I funzionari commerciali possono impostare personalmente le proprie quote o farle creare dall'amministratore. Quando si seleziona l'anno in cui ha inizio una quota, è possibile selezionare l'anno solare corrente, uno dei tre anni precedenti o uno dei tre anni futuri.

In questa sezione viene descritta la procedura utilizzata dall'amministratore per impostare le quote di un utente.

### *Per impostare la quota di un utente*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente per il quale si desidera impostare la quota.
- 5 Dalla pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Quota ed effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic sul pulsante Nuova quota.
  - Fare clic sul collegamento Modifica per la quota si desidera modificare.
- 6 Dalla pagina Modifica quota, completare i campi.
  - Per suddividere una quota annuale in modo uguale per l'anno fiscale, immettere l'importo nel campo Quota totale e fare clic su Dividi.
  - Per sommare insieme le quote mensili, immettere un importo per ogni mese e fare clic su Somma.
- 7 Salvare il record.

## Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente

È possibile specificare un registro predefinito per ogni tipo di record per un utente. L'utente visualizza il registro specificato per impostazione predefinita nel Selettore Registro del tipo di record. Specificando un registro predefinito non si limita l'accesso dell'utente ai record. L'utente può selezionare un registro diverso nel Selettore Registro.

Se si seleziona un registro personalizzato come registro predefinito per un tipo di record e il tipo di record è configurato in modalità registro, quando l'utente crea un record dello stesso tipo il campo Registro del record

viene popolato in modo automatico con il nome del registro predefinito. Se si seleziona un registro utente o Tutti i registri come registro predefinito per un tipo di record, quando l'utente crea un record dello stesso tipo il campo Registro del record non viene popolato in modo automatico con il nome del registro predefinito, anche se il tipo di record è configurato in modalità registro. Per ulteriori informazioni sulla modalità registro e sulle altre modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1504\)](#).

La procedura riportata di seguito descrive come impostare i registri predefiniti in base al tipo di record per un utente.

#### ***Per impostare i registri predefiniti per tipo di record per un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic su Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente del quale si desidera impostare la i registri predefiniti.
- 5 Dalla pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Registro predefinito per tipo di record ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - a Fare clic su Nuovo per aggiungere un registro predefinito per un tipo di record.
  - b Fare clic sul collegamento Modifica per il registro predefinito che si desidera modificare.
- 6 Nella pagina Aggiungi registro predefinito per tipo di record, selezionare il tipo di record e l'impostazione del registro.
- 7 Salvare le modifiche.

#### **Modifica dell'ID utente di un utente**

È possibile modificare l'ID utente per un utente.

Il numero massimo di caratteri che un ID utente può contenere è limitato a 50. Un ID utente non può contenere spazi o una dei caratteri speciali seguenti:

- Asterisco (\*)
- Barra rovesciata (\)
- Cancelletto (#)
- Punto interrogativo (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti. Per consentire agli utenti di modificare il proprio indirizzo e-mail o l'identificativo utente, è necessario impostare la funzione Controllo accesso e password. Per le necessarie istruzioni, vedere [Definizione dei controlli delle password dell'azienda \(a pagina 1214\)](#).

#### ***Per modificare l'ID utente di un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente.
- 5 Dalla pagina Dettaglio utente, fare clic su Modifica.
- 6 Nella pagina Modifica utente, modificare il campo ID utente.

**7 Salvare il record.**

A seconda dell'opzione che l'amministratore dell'azienda seleziona nell'impostazione *Invia e-mail all'aggiornamento del profilo utente nel profilo dell'azienda*, è possibile che venga inviata un'e-mail all'utente se il valore del campo ID utente nel profilo dell'utente viene modificato. Per ulteriori informazioni sull'impostazione *Invia e-mail all'aggiornamento del profilo utente*, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#).

L'utente può accedere a Oracle CRM On Demand utilizzando il nuovo ID utente e la password esistente.

**Reimpostazione della password di un utente**

In Oracle CRM On Demand gli utenti devono fornire risposte a un minimo di due domande di sicurezza. Queste domande e risposte possono essere utilizzate successivamente se gli utenti dimenticano la password. Se gli utenti non ricordano le domande di sicurezza o se il loro accesso viene bloccato e desiderano accedere immediatamente, è possibile reimpostare la password.

**NOTA:** questa procedura ha lo stesso effetto della selezione della casella di controllo *Invia password temporanea* quando si fa clic su *Salva* nella pagina *Modifica utente*. È necessario configurare il ruolo utente e le informazioni correlate prima di inviare la password temporanea tramite e-mail.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio *Gestisci utenti* e il privilegio *Gestisci azienda - Reimposta tutte le password*. Inoltre, è necessario che il ruolo dell'utente cui si desidera modificare la password includa il privilegio *Reimposta password personale*.

***Per reimpostare una password dell'utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale *Amministrazione*.
- 2 Nella sezione *Gestione utenti e controlli degli accessi*, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina *Gestione utenti e controlli degli accessi*, fare clic sul collegamento *Gestione utenti*.
- 4 Nella pagina *Elenco utenti*, fare clic sul collegamento *Cognome* per l'utente per il quale si desidera reimpostare la password.
- 5 Nella pagina *Dettaglio utente* sulla barra del titolo, fare clic sul pulsante *Reimposta password*.

La password esistente dell'utente viene sostituita da una nuova password temporanea. La nuova password temporanea viene inviata all'utente via e-mail.

**NOTA:** questo evento viene registrato nella sezione *Cronologia accessi* nella pagina dei dettagli dell'utente.

**Reimpostazione del PIN DMS di un utente**

Il PIN (Numero di identificazione personale, Personal identification number) viene utilizzato per gestire l'accesso dell'utente a Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. La reimpostazione del PIN ha come conseguenza la nuova autenticazione obbligata dell'account dell'utente in Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales prima dell'accesso ai dati di Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales è un prodotto a sé stante. Gli utenti di Oracle CRM On Demand non dispongono automaticamente della licenza d'uso di Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Quando Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales viene fornito a un utente, Oracle CRM On Demand gestisce in modo automatico l'accesso dell'utente a Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Ad esempio, la password e lo stato dell'account dell'utente rimangono sincronizzati tra i due sistemi con un ritardo minimo. Per forzare la sincronizzazione è necessario reimpostare in modo esplicito il PIN di un utente. Ad esempio, è possibile forzare la sincronizzazione subito dopo aver disabilitato l'account di un utente in Oracle CRM On Demand per essere sicuri che l'account dell'utente in Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales venga disabilitato contemporaneamente.



**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti.

#### ***Per reimpostare il PIN DMS di un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente per il quale si desidera reimpostare il PIN.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente sulla barra del titolo, fare clic su Reimposta PIN DMS.

#### **Modifica della divisione primaria per un utente**

Se l'azienda utilizza il tipo di record Divisioni, gli utenti possono essere associati alle divisioni. Per ulteriori informazioni sulle divisioni e sull'associazione degli utenti alle divisioni, vedere [Impostazione divisioni \(a pagina 1231\)](#) e [Associazione di utenti alle divisioni \(a pagina 1235\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci utenti e del privilegio Gestisci ruoli e accesso nel ruolo utente. Inoltre, il campo Divisione primaria deve essere presente nel layout della pagina Amministrazione utente assegnato al proprio ruolo per il tipo di record Utente.

#### ***Per modificare la divisione primaria per un utente***

- 1 Fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione utente e gruppo, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul cognome dell'utente di cui si desidera modificare la divisione primaria.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, nel campo Divisione primaria fare clic sull'icona Ricerca e selezionare la divisione che si desidera impostare come divisione primaria per l'utente.

#### **Analisi dell'attività di accesso per un utente**

È possibile rivedere la cronologia di accesso per ogni utente dell'azienda.

**NOTA:** ogni notte Oracle CRM On Demand elimina definitivamente i record di accesso utente vecchi di più di 90 giorni. I dati della cronologia di adozione utente vengono memorizzati nel data warehouse per supportare l'analisi della cronologia delle tendenze dei parametri di adozione utente in Oracle CRM On Demand Analytics, tuttavia i dati non vengono conservati quando viene eseguito un processo ETL (Extract, Transform and Load; estrazione, trasformazione e caricamento) completo dei dati durante un aggiornamento di Oracle CRM On Demand a una nuova release o quando i dati dell'azienda vengono migrati da un ambiente Oracle CRM On Demand a un altro ambiente Oracle CRM On Demand. Per informazioni sull'area argomenti analitica Analisi registrazione utilizzo, vedere [Area argomenti analitica della cronologia delle analisi di registrazione utilizzo \(a pagina 945\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti.

#### ***Per rivedere l'attività di accesso per un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.



- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente per il quale si desidera visualizzare l'attività di accesso.
- 5 Per rivedere l'attività di accesso dell'utente, scorrere fino alla sezione Cronologia accessi.

**NOTA:** nel campo Tipo di un record di accesso viene visualizzato il canale mediante il quale è stato effettuato il tentativo di accesso. Ad esempio, se viene eseguito un tentativo di accesso mediante una finestra del browser, nel campo Tipo viene visualizzato il valore Interattivo. Se viene eseguito un tentativo di accesso mediante Web Services, nel campo Tipo viene visualizzato il valore Web Services.

## Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti

È possibile analizzare i dettagli delle attività correlate alla sicurezza nella sezione Verifica del record utente.

### Informazioni sulle sezioni Verifica e Storico modifiche nei record utente

Le informazioni sulla verifica vengono visualizzate in due sezioni di informazioni correlate sul record utente, riportate di seguito.

- **Sezione Audit.** In questa sezione vengono visualizzate informazioni sulle attività correlate alla sicurezza, ad esempio la data della prima impostazione o della reimpostazione della password dell'utente.
- **Sezione Audit trail.** In questa sezione relativa al record utente vengono visualizzate le modifiche apportate a determinati campi del record utente. Un determinato numero di campi viene sottoposto a verifica per impostazione predefinita, ma gli amministratori dell'azienda possono specificare che è necessario sottoporre a verifica ulteriori campi. Gli amministratori dell'azienda possono anche visualizzare per gli utenti le informazioni dello storico modifiche nello Storico Modifiche principale. Per informazioni sulla personalizzazione degli storici modifiche per i tipi di record, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche \(a pagina 1372\)](#). Per informazioni sulla visualizzazione dello storico modifiche per singoli record, vedere [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#). Per informazioni sulla visualizzazione delle informazioni sullo storico modifiche nello Storico modifiche principale, vedere [Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale \(a pagina 1241\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura riportata di seguito, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti.

### Per analizzare le attività correlate alla sicurezza per un utente

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente che si desidera visualizzare.
- 5 Scorrere fino alla sezione Verifica per esaminare i dettagli delle attività correlate alla sicurezza nel record utente.

## Informazioni sulla delega di utenti

Quando si attiva la funzione degli utenti delegati, gli utenti possono delegare l'accesso da proprietario ai propri record ad altri utenti. Inoltre, gli utenti dotati di privilegi appropriati possono nominare dei delegati per altri utenti. In genere, solo gli amministratori dell'azienda possono nominare dei delegati per altri utenti.

È possibile controllare la funzione degli utenti delegati utilizzando le caselle di controllo seguenti della pagina Profilo della società:

- Visibilità responsabile abilitata
- Visualizza Selettore Registro

Per utilizzare in modo corretto la funzione degli utenti delegati, è necessario selezionare entrambe le caselle di controllo. Inoltre, è necessario che nei layout di pagina corrispondenti al ruolo dell'utente o dell'amministratore siano disponibili le sezioni di informazioni correlate Delegati agli utenti e Delegati dagli utenti, come riportato di seguito.

- Per consentire a un utente di nominare dei delegati, è necessario che nel layout di pagina Proprietario utente per il ruolo dell'utente sia disponibile la sezione di informazioni correlate Delegati agli utenti.
- Per consentire a un utente di visualizzare l'elenco degli utenti per i quali è un delegato, è necessario che nel layout di pagina Proprietario utente per il ruolo dell'utente sia disponibile la sezione di informazioni correlate Delegati dagli utenti.
- Per consentire agli amministratori di nominare dei delegati per altri utenti, è necessario che nel layout di pagina Amministrazione utente per il ruolo dell'amministratore sia disponibile almeno una delle sezioni di informazioni correlate riportate di seguito.
  - **Delegati agli utenti.** In questa sezione di un record utente, l'amministratore può nominare i delegati per l'utente.
  - **Delegati dagli utenti.** In questa sezione di un record utente, l'amministratore può nominare l'utente come delegato per altri utenti.

Per nominare delegati per altri utenti, è necessario che il proprio ruolo includa i seguenti privilegi:

- Gestisci utenti
- Gestisci utenti e accesso - Gestisci utenti delegati

Per nominare delegati per se stessi, è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio Gestisci utenti e accesso - Gestisci utenti delegati.

Quando si nominano degli utenti delegati, è opportuno tenere presenti le seguenti informazioni:

- Il campo Ruolo utente delegato non è in alcun modo correlato al ruolo utente o all'accesso ai dati. A definire le categorie dei delegati degli utenti interviene un elenco di selezione definito da un amministratore dell'azienda. Per tale elenco non sono previsti valori predefiniti. L'amministratore della società può personalizzarlo secondo necessità dalla pagina di impostazione del campo Utenti delegati. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione degli elenchi di selezione, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) a pagina 1323).
- Gli utenti delegati ottengono l'accesso del proprietario dell'utente principale ai record di proprietà dell'utente principale oppure ai record cui questi ha accesso mediante team o gruppi. Gli utenti delegati non ottengono l'accesso predefinito ai record dell'utente principale.
- Per alcuni tipi di record, è necessario che l'utente delegato attivi l'opzione Accesso consentito nel proprio ruolo utente, in modo da poter visualizzare i record del tipo corrispondente utilizzando l'accesso da delegato. Allo stesso modo, l'utente delegato deve attivare l'opzione Creazione consentita per un tipo di record nel proprio ruolo utente, in modo da poter creare i record del tipo corrispondente.
- Gli utenti delegati possono utilizzare l'opzione Includi elementi secondari nel selettore Registro per visualizzare tutti i propri record e quelli dell'utente principale negli elenchi. In alternativa, gli utenti delegati possono selezionare il proprio nome per visualizzare solo i record a cui hanno accesso per proprietà, ruolo, appartenenza a un team e così via. Possono inoltre selezionare il nome dell'utente principale per visualizzare solo i record di proprietà di quest'ultimo o a cui questi può accedere per appartenenza a un team o a un gruppo.
- Il livello di accesso ai dati degli utenti delegati (vale a dire, Visibilità responsabile, Visibilità team o Visibilità completa) per le aree oggetto reporting e le aree oggetto cronologia resta valido, anche quando l'utente delegato visualizza i dati su delega di un utente principale.

## Gestione di utenti delegati (amministratore)

L'amministratore dell'azienda può nominare gli utenti come delegati di altri utenti. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla delega degli utenti](#) (vedere [Informazioni sulla delega di utenti](#) a pagina 1453).

**NOTA:** gli utenti possono anche nominarsi delegati di se stessi nella pagina Dettaglio personale. Per ulteriori informazioni su come gli utenti possono nominare delegati, vedere [Aggiunta di utenti delegati \(a pagina 794\)](#).

Per eseguire le procedure descritte in questo argomento, il ruolo dell'utente deve includere i seguenti privilegi:

- Gestisci utenti
- Gestisci utenti e accesso - Gestisci utenti delegati

È inoltre necessario che nel layout di pagina Amministrazione utente per il ruolo dell'utente sia disponibile almeno una delle sezioni di informazioni correlate riportate di seguito.

- **Delegati agli utenti.** In questa sezione di un record utente, è possibile nominare uno o più delegati per l'utente.
- **Delegati dagli utenti.** In questa sezione di un record utente, è possibile nominare l'utente come delegato per uno o più utenti.

Se le sezioni di informazioni correlate Delegati agli utenti e Delegati dagli utenti non sono visibili nella pagina Dettaglio utente in cui si desidera nominare un delegato, è possibile rendere disponibili le sezioni effettuando la procedura riportata di seguito.

- Nella pagina Dettaglio utente fare clic su Modifica layout nell'angolo in alto a destra della pagina, quindi aggiungere le sezioni al layout della pagina.
- Se la sezione di informazioni correlate desiderata non è disponibile per essere aggiunta nel layout di pagina, è possibile personalizzare il layout di pagina Amministrazione utente per il proprio ruolo. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#).

Per nominare uno o più delegati per un utente, attenersi alla procedura descritta di seguito.

#### ***Per nominare uno o più delegati per un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonima opzione.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic su Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente per il quale si desidera aggiungere delegati.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Delegati agli utenti e fare clic su Aggiungi nella barra del titolo di tale sezione.
- 6 Nella pagina Modifica di utenti delegati, fare clic sull'icona di ricerca.
- 7 Nella finestra di ricerca selezionare gli utenti che si desidera nominare come delegati.
- 8 Se nel campo Ruolo utente delegato sono stati definiti dei valori, è possibile selezionare un ruolo utente delegato per ciascun utente.
- 9 Salvare le modifiche.

**NOTA:** nel campo Ruolo della sezione Delegati agli utenti della pagina Dettaglio utente viene visualizzato il ruolo del delegato in Oracle CRM On Demand. Nel campo Ruolo utente delegato viene visualizzato il ruolo utente del delegato, se definito.

Per rimuovere un delegato dall'elenco dei delegati per un utente, attenersi alla procedura descritta di seguito.

#### ***Per rimuovere un delegato dall'elenco dei delegati per un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonima opzione.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic su Gestione utenti.

- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente di cui si desidera aggiornare l'elenco dei delegati.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Delegati agli utenti.
- 6 Nel menu a livello di record, selezionare Rimuovi per l'utente che si desidera rimuovere dall'elenco dei delegati.
- 7 Fare clic su OK per confermare la modifica.

Per nominare un utente come delegato per uno o più utenti, attenersi alla procedura descritta di seguito.

***Per nominare un utente come delegato per uno o più utenti***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonima opzione.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic su Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente che si desidera nominare come delegato per uno o più utenti.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Delegati dagli utenti e fare clic su Aggiungi nella barra del titolo di tale sezione.
- 6 Nella pagina Modifica di utenti delegati, fare clic sull'icona di ricerca.
- 7 Nella finestra di ricerca selezionare gli utenti per i quali si desidera nominare l'utente corrente come delegato.
- 8 Salvare le modifiche.

In alcune circostanze, ad esempio quando un utente passa a una sezione diversa all'interno dell'azienda, è possibile che si intenda revocare l'autorizzazione di un utente ad agire come delegato per uno o più utenti. Per revocare l'autorizzazione di un utente ad agire come delegato per uno o più utenti, attenersi alla procedura descritta di seguito.

***Per revocare l'autorizzazione di un utente ad agire come delegato per uno o più utenti***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonima opzione.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic su Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente di cui si desidera revocare l'autorizzazione ad agire come delegato.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Delegati dagli utenti.
- 6 Per ciascun utente per il quale non si desidera più che l'utente corrente agisca come delegato, selezionare Rimuovi dal menu a livello di record, quindi fare clic su OK per confermare la modifica.

**Creazione di periodi di magazzino per gli utenti**

Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È necessario creare un periodo di magazzino per ciascun funzionario commerciale che utilizza Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È necessario effettuare questa operazione una sola volta per ciascun funzionario commerciale. È possibile creare periodi di magazzino manualmente oppure utilizzando la funzione di importazione in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** in genere i periodi di magazzino vengono popolati mediante la funzione di importazione alla prima impostazione di Oracle CRM On Demand per un'azienda.

Dopo la creazione del periodo di magazzino iniziale per un funzionario commerciale, ogni volta che si chiude un periodo di magazzino per il funzionario commerciale, viene automaticamente creato un nuovo periodo di magazzino.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti.

#### ***Per creare un periodo di magazzino per un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, fare clic su Nuovo periodo magazzino.

Per impostazione predefinita, la data iniziale per il periodo di magazzino è la data corrente.

**NOTA:** in Oracle CRM On Demand non viene visualizzato un messaggio per confermare che il periodo di magazzino è stato creato per l'utente e la pagina Dettaglio utente resta aperta. Se si desidera verificare che il periodo di inventario sia stato creato, fare clic sulla scheda Periodo di magazzino e visualizzare l'elenco dei periodi di magazzino di recente modificati.

#### **Disattivazione di utenti**

Non è possibile eliminare un utente. È necessario invece rendere l'utente inattivo. Non è necessario disporre di licenze per utenti inattivi.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti.

#### ***Per disattivare un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente che si desidera rimuovere dal sistema.
- 5 Dalla pagina Dettaglio utente, fare clic sul pulsante Modifica.
- 6 Dalla pagina Dettaglio utente, nella sezione Informazioni principali utente, selezionare Inattivo nel campo Stato.
- 7 Salvare il record.

#### **Amministrazione automatica partner**

Gli amministratori delle aziende possono impostare uno o più utenti di un'organizzazione partner come amministratori dei partner in Oracle CRM On Demand. Gli amministratori dei partner possono effettuare un gruppo ristretto di task di gestione, ad esempio impostare i membri della propria organizzazione come utenti in Oracle CRM On Demand, modificare i relativi record utente e reimpostare le password o modificare gli ID di tali utenti. Gli amministratori dei partner gestiscono i propri utenti nelle pagine di amministrazione automatica dei partner di Oracle CRM On Demand.

L'accesso alle pagine di amministrazione automatica dei partner è controllato dal privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda concedono il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner ai membri delle organizzazioni partner. Tale privilegio non viene concesso agli utenti nell'azienda proprietaria del marchio.

Per informazioni sull'impostazione degli amministratori dei partner, vedere [Processo di impostazione degli amministratori dei partner \(Amministratore\) \(a pagina 1458\)](#). Per informazioni sulla gestione degli utenti nelle pagine di amministrazione automatica del partner, vedere [Gestione degli utenti nell'organizzazione partner \(Partner\) \(a pagina 1459\)](#).

## Processo di impostazione degli amministratori dei partner (amministratore)

Il privilegio che controlla l'accesso alle pagine di amministrazione automatica è quello per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner. Tale privilegio consente agli amministratori dei partner di lavorare con i record utente solo per i membri della propria organizzazione partner. Gli amministratori dei partner non necessitano del privilegio Gestisci utenti, che non deve essere concesso loro, in quanto tale privilegio consentirebbe all'amministratore dei partner di visualizzare e modificare i record degli utenti esterni all'organizzazione partner di competenza.

Per motivi di sicurezza, gli amministratori delle aziende determinano anche quali ruoli possono essere concessi dagli amministratori dei partner agli utenti della propria organizzazione partner. Per fare ciò, è possibile associare ruoli ai record dell'organizzazione partner. Quindi, quando un amministratore partner imposta un utente, solo i ruoli associati a tale organizzazione partner sono disponibili per essere assegnati all'utente. Limitare i ruoli che possono essere concessi dagli amministratori partner agli utenti consente di assicurarsi che gli amministratori partner non possano concedere ai propri utenti privilegi inappropriati o accesso ai dati che non dovrebbero poter visualizzare.

**NOTA:** l'associazione di ruoli a un record partner limita la scelta dei ruoli che gli amministratori partner possono concedere ai propri utenti non limita invece la scelta dei ruoli che gli amministratori dell'azienda proprietaria del marchio possono assegnare agli utenti nell'organizzazione partner.

Per impostare un amministratore partner, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- 1 Nel ruolo utente dell'amministratore partner, concedere il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.  
Per informazioni sulla concessione dei privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).  
**NOTA:** è possibile creare un nuovo ruolo per gli amministratori partner oppure modificare un ruolo esistente appropriato. È inoltre possibile creare ruoli diversi per gli amministratori partner delle varie organizzazioni partner.
- 2 (Facoltativo) Creare un layout personalizzato della pagina Amministrazione partner per il tipo di record Utente e assegnarlo al ruolo dell'utente.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione dei layout di pagina personalizzati, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#). Per informazioni sull'assegnazione dei layout di pagina ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).
- 3 (Facoltativo) Se si desidera creare ruoli specifici per gli utenti nell'organizzazione partner, impostare i ruoli.  
Per informazioni sull'impostazione dei ruoli, vedere Gestione ruolo (vedere [Gestione dei ruoli](#) a pagina 1462) e [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).
- 4 Nella sezione delle informazioni correlate Ruoli partner nel record dell'organizzazione partner, aggiungere i ruoli che l'amministratore dei partner può concedere agli utenti nell'organizzazione partner.  
Per ulteriori informazioni sul collegamento dei record, vedere [Collegamento di record al record selezionato \(a pagina 121\)](#).
- 5 Se il ruolo creato o modificato per l'amministratore partner non è già stato assegnato all'utente che deve agire come amministratore dei partner, assegnare il ruolo all'utente.  
Per ulteriori informazioni sull'assegnazione dei ruoli agli utenti, vedere [Impostazione di utenti \(a pagina 1434\)](#).

## Gestione degli utenti nell'organizzazione partner (Partner)

**Procedure preliminari.** Per gestire gli utenti nell'organizzazione partner, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

È possibile gestire gli utenti nell'organizzazione nelle pagine di amministrazione automatica in Oracle CRM On Demand. È possibile accedere alle pagine di amministrazione automatica dal collegamento Amministrazione globale, disponibile su ciascuna pagina in Oracle CRM On Demand.

Per gestire gli utenti nell'organizzazione partner, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- [Impostazione di utenti \(partner\) \(a pagina 1459\)](#)
- [Modifica dell'ID utente di un utente \(Partner\) \(a pagina 1461\)](#)
- [Reimpostazione della password di un utente \(Partner\) \(a pagina 1461\)](#)
- [Disattivazione di utenti \(partner\) \(a pagina 1462\)](#)

**NOTA:** l'amministratore di Oracle CRM On Demand può impostare lo storico modifiche per le modifiche apportate ai record utente tramite le pagine Amministrazione automatica partner. Quando lo storico modifiche è impostato, è possibile visualizzare i dettagli delle modifiche apportate ai campi verificati nella sezione di informazioni correlate [Storico modifiche della pagina Dettaglio utente](#).

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla gestione degli utenti, vedere gli argomenti seguenti:

- [Campi utente \(a pagina 1436\)](#)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record \(a pagina 183\)](#)

### Impostazione di utenti (partner)

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

Quando si imposta un utente, i campi riportati di seguito determinano a cosa l'utente ha accesso, cosa può visualizzare e cosa può fare. È necessario usarli correttamente.

- **Campo Stato.** Quando si imposta un utente per la prima volta è possibile consentire immediatamente all'utente di accedere a Oracle CRM On Demand impostando lo stato dell'utente su Attivo e facendo in modo che Oracle CRM On Demand invii all'utente le necessarie informazioni per l'accesso quando si salva il record utente.

In alternativa, se non si desidera che l'utente acceda a Oracle CRM On Demand se non in un secondo momento, è possibile impostare il record utente e impostare lo stato dell'utente su Inattivo. Quando in seguito si vorrà consentire all'utente di accedere a Oracle CRM On Demand, si dovrà modificare lo stato dell'utente in Attivo e utilizzare la funzionalità di reimpostazione della password per inviare all'utente tramite posta elettronica le necessarie informazioni di accesso.

- **Campo Riporta a o campo Riporta a (Alias).** La struttura gerarchica determina gli utenti per i quali i responsabili potranno visualizzare i record. Determina inoltre quali dati di quali utenti verranno inclusi nei calcoli per le previsioni, oltre che i report destinati a responsabili e dirigenti. La pagina in cui si impostano gli utenti può contenere il campo Riporta a oppure il campo Riporta a (Alias), ma non può contenere entrambi. Per ulteriori informazioni sui campi Riporta a e Riporta a (Alias), vedere [Informazioni sui campi Riporta a e Riporta a \(Alias\) nei record utente \(a pagina 1449\)](#).

**SUGGERIMENTO:** immettere per primi gli utenti che si trovano nella parte superiore della gerarchia aziendale.

- **Campo Ruolo.** Il ruolo dell'utente determina l'accesso dell'utente a schede, funzioni, record e layout di pagina.



**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali ruoli è possibile assegnare agli utenti nell'organizzazione partner.

Quando si crea un utente nell'organizzazione partner, il campo Organizzazione partner nel record utente viene popolato automaticamente con il nome dell'organizzazione partner e non è possibile modificarlo.

### Informazioni sulle modalità di accesso per i nuovi utenti

Per accedere a Oracle CRM On Demand, un nuovo utente deve disporre di un URL temporaneo per Oracle CRM On Demand e di una password temporanea. È possibile fare in modo che Oracle CRM On Demand invii le informazioni di accesso all'utente al momento della creazione dell'account utente oppure farlo in un secondo momento, effettuando le operazioni riportate di seguito.

- Se si desidera inviare le informazioni di accesso al momento dell'impostazione dell'account utente, selezionare la casella di controllo *Invia password temporanea* quando si fa clic su *Salva* corrispondente al record utente prima di salvarlo per la prima volta.  
È necessario selezionare la casella di controllo prima di salvare il record per la prima volta, se si desidera che le informazioni vengano inviate immediatamente all'utente. Le informazioni di accesso vengono inviate all'utente tramite posta elettronica, in due parti:
  - il primo messaggio e-mail contiene un URL temporaneo;
  - il secondo messaggio e-mail contiene una password temporanea e i dettagli dell'ID di accesso dell'utente.
- Se si desidera inviare le informazioni di accesso all'utente in seguito, non selezionare la casella di controllo *Invia password temporanea* quando si fa clic su *Salva* durante la creazione del record utente.  
Quando in seguito sarà necessario inviare le informazioni di accesso all'utente sarà sufficiente impostare Oracle CRM On Demand per l'invio facendo clic sul pulsante *Reimposta password* nel record utente. Quando si fa clic sul pulsante *Reimposta password* le informazioni di accesso vengono inviate all'utente via e-mail in due parti:
  - il primo messaggio e-mail contiene un URL temporaneo;
  - il secondo messaggio e-mail contiene una password temporanea.In questo caso la e-mail non include i dettagli dell'ID di accesso dell'utente.

### Informazioni sull'eliminazione degli utenti

Non è possibile eliminare gli utenti. Quando un dipendente lascia l'azienda, modificarne lo stato impostandolo su *Inattivo*.

La procedura riportata di seguito descrive come impostare un membro dell'organizzazione in Oracle CRM On Demand.

#### *Per impostare un utente*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale *Amministrazione*.
- 2 Nella sezione *Gestione utenti e controlli degli accessi* fare clic su *Amministrazione automatica partner*. Viene visualizzata la pagina *Elenco utenti*, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3 Nella pagina *Elenco utenti*, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Per aggiungere un nuovo utente, fare clic su *Nuovo utente*.
  - Per modificare le informazioni su un utente, fare clic sul cognome e, nella pagina *Dettaglio utente*, fare clic sul pulsante *Modifica*.
- 4 Nella pagina *Modifica utente*, completare le informazioni.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Campi utente \(a pagina 1436\)](#).
- 5 Salvare il record.

**SUGGERIMENTO:** è possibile limitare i record utente visualizzati creando elenchi filtrati. Per informazioni sugli elenchi filtrati, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#).



In qualsiasi elenco di record utente si apra, vengono visualizzati solo gli utenti membri dell'organizzazione partner che soddisfano i criteri del filtro elenco. La procedura riportata di seguito descrive come aprire un elenco filtrato di utenti.

### ***Per aprire un elenco filtrato di utenti***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi fare clic su Amministrazione automatica partner.  
Viene visualizzata la pagina Elenco utenti, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3 Dalla pagina Elenco utenti, selezionare un'opzione dall'elenco a discesa.

### **Modifica dell'ID utente di un utente (Partner)**

La procedura riportata di seguito descrive come modificare l'ID utente per un utente dell'organizzazione partner.

Il numero massimo di caratteri che un ID utente può contenere è limitato a 50. Un ID utente non può contenere spazi o una dei caratteri speciali seguenti:

- Asterisco (\*)
- Barra rovesciata (\)
- Cancelletto (#)
- Punto interrogativo (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

### ***Per modificare l'ID utente di un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi fare clic su Amministrazione automatica partner.  
Viene visualizzata la pagina Elenco utenti, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente.
- 4 Dalla pagina Dettaglio utente, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica utente, modificare il campo ID utente.
- 6 Salvare il record.

A seconda dell'opzione che l'amministratore dell'azienda seleziona nell'impostazione Invia e-mail all'aggiornamento del profilo utente nel profilo dell'azienda, è possibile che venga inviata un'e-mail all'utente se il valore del campo ID utente nel profilo dell'utente viene modificato. Per ulteriori informazioni sull'impostazione Invia e-mail all'aggiornamento del profilo utente, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#).

L'utente può accedere a Oracle CRM On Demand utilizzando il nuovo ID utente e la password esistente.

### **Reimpostazione della password di un utente (Partner)**

In Oracle CRM On Demand gli utenti devono rispondere a un minimo di due domande di sicurezza. Queste domande e risposte possono essere utilizzate successivamente se gli utenti dimenticano la password. Se gli utenti non ricordano le domande di sicurezza o se il loro accesso viene bloccato e desiderano accedere immediatamente, è possibile reimpostare la password.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio che consente di gestire gli utenti all'interno dell'organizzazione partner e il privilegio Gestisci azienda - Reimposta tutte le password. Inoltre, è necessario che il ruolo dell'utente cui si desidera modificare la password includa il privilegio Reimposta password personale.

**NOTA:** questa procedura ha lo stesso effetto della selezione della casella di controllo *Invia password temporanea* quando si fa clic su *Salva* nella pagina *Modifica utente*. È necessario configurare il ruolo utente e le informazioni correlate prima di inviare la password temporanea tramite e-mail.

La procedura riportata di seguito descrive come reimpostare la password per un utente dell'organizzazione partner.

#### ***Per reimpostare una password dell'utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale *Amministrazione*.
- 2 Nella sezione *Gestione utenti e controlli degli accessi* fare clic su *Amministrazione automatica partner*. Viene visualizzata la pagina *Elenco utenti*, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3 Nella pagina *Elenco utenti*, fare clic sul collegamento *Cognome* per l'utente per il quale si desidera reimpostare la password.
- 4 Nella pagina *Dettaglio utente* sulla barra del titolo, fare clic sul pulsante *Reimposta password*. La password esistente dell'utente viene sostituita da una nuova password temporanea. La nuova password temporanea viene inviata all'utente via e-mail.

**NOTA:** questo evento viene registrato nella sezione *Cronologia accessi* nella pagina dei dettagli dell'utente.

#### **Disattivazione di utenti (partner)**

Non è possibile eliminare un utente. È necessario invece rendere l'utente inattivo. Gli utenti inattivi non richiedono una licenza. La procedura riportata di seguito descrive le modalità di disattivazione di un utente nell'organizzazione partner.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

#### ***Per disattivare un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale *Amministrazione*.
- 2 Nella sezione *Gestione utenti e controlli degli accessi* fare clic su *Amministrazione automatica partner*. Viene visualizzata la pagina *Elenco utenti*, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3 Nella pagina *Elenco utenti*, fare clic sul collegamento *Cognome* dell'utente che si desidera rimuovere dal sistema.
- 4 Dalla pagina *Dettaglio utente*, fare clic sul pulsante *Modifica*.
- 5 Dalla pagina *Dettaglio utente*, nella sezione *Informazioni principali utente*, selezionare *Inattivo* nel campo *Stato*.
- 6 Salvare il record.

### **Gestione dei ruoli**

In Oracle CRM On Demand, i ruoli vengono gestiti nella pagina *Elenco ruoli* e nella *Procedura guidata gestione ruoli*. È possibile accedere alla pagina *Elenco ruoli* e *Procedura guidata gestione ruoli* dal collegamento globale *Amministrazione*, disponibile in ogni pagina di Oracle CRM On Demand.

Un *ruolo* in Oracle CRM On Demand è simile a una funzione aziendale che un utente svolge all'interno di un'organizzazione, ad esempio una funzione di esecutivo vendite o di responsabile servizi. All'interno

dell'organizzazione, la funzione aziendale concede determinati privilegi e autorizzazioni univoche per la funzione aziendale specifica. Analogamente, nell'ambito del contesto di Oracle CRM On Demand, i ruoli distinguono una funzione aziendale da un'altra, definendo le funzioni di Oracle CRM On Demand per l'uso delle quali un utente dispone dei privilegi, l'insieme di autorizzazioni concesse all'utente per utilizzare informazioni protette e le impostazioni dell'interfaccia utente che visualizzano le informazioni.

**NOTA:** gli utenti possono essere dipendenti interni o di un'organizzazione partner gli utenti possono essere sistemi esterni che accedono a Oracle CRM On Demand.

I parametri definiti da un ruolo includono:

- Privilegi
- Accesso ai tipi di record
- Profili di accesso per il ruolo
- Impostazioni dell'interfaccia utente che includono quanto segue:
  - Impostazioni scheda
  - Layout di pagina
  - Layout di ricerca
  - Layout di home page

A ciascun utente è assegnato un ruolo. Lo stesso ruolo può essere assegnato a più utenti. I ruoli non prevedono una gerarchia.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli \(a pagina 1463\)](#)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli \(a pagina 1465\)](#)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli \(a pagina 1466\)](#)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli \(a pagina 1479\)](#)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli \(a pagina 1467\)](#)
- [Informazioni sulle limitazioni agli indirizzi IP per i ruoli \(a pagina 1468\)](#)
- [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#)

### Linee guida per l'impostazione dei ruoli

Oracle CRM On Demand fornisce un insieme di ruoli precostituiti che è possibile utilizzare come punto di partenza per l'impostazione dei ruoli per la propria azienda. Il modello di impostazione utente e ruolo contiene informazioni relative ai ruoli precostituiti, in cui sono riportati l'accesso record, i privilegi e l'accesso schede predefinito. Per informazioni sull'individuazione dei modelli di impostazione utente e ruolo, vedere [Uso dei modelli amministratore durante l'impostazione \(vedere Utilizzo dei modelli dell'amministratore durante l'impostazione a pagina 1179\)](#).

Ad esempio, per un tipo di ruolo che è possibile impostare in Oracle CRM On Demand, l'azienda potrebbe richiedere due forze vendite distinte: la forza vendite Gestione clienti installazione di base e la forza vendite Nuove attività. I funzionari commerciali di campo nella forza vendite Gestione clienti installazione di base tengono traccia delle informazioni sul cliente relative alle distribuzioni dei clienti. I funzionari commerciali di campo nella forza vendite Nuove attività tengono traccia delle informazioni sul cliente che tracciano il profilo dei requisiti di acquisto dei clienti potenziali. Sebbene queste due mansioni lavorative siano simili, il tipo di informazioni più rilevante a sostegno delle procedure giornaliere è differente. In questo esempio, è possibile impostare due ruoli:

- ruolo di funzionario commerciale campo per l'installazione di base
- ruolo di funzionario commerciale campo per le nuove attività

È possibile basare ognuno di questi ruoli sul ruolo precostituito Funzionario commerciale campo e personalizzare i nuovi ruoli aggiungendo layout di pagina differenti per supportare i requisiti aziendali esclusivi delle due forze di vendita.

Se necessario, è possibile continuare a modificare e aggiungere definizioni di ruoli, ad esempio in conseguenza di una modifica organizzativa o dell'acquisizione di un'altra azienda. Se la struttura organizzativa della propria azienda cambia, possono cambiare anche le funzioni aziendali di uno o più dipendenti. Se l'azienda acquisisce un'altra società, potrebbe essere necessario assimilare altri dipendenti come utenti di Oracle CRM On Demand.

Quando si impostano i ruoli, attenersi alle linee guida riportate di seguito.

- Stabilire in che modo ciascun dipendente o gruppo di dipendenti utilizzerà Oracle CRM On Demand.

Esaminare le mansioni lavorative dei dipendenti per stabilire quanto segue:

- i task che devono completare e i record ai quali devono accedere;
- il tipo di accesso di cui hanno bisogno per ogni tipo di record;
- se esistono record o schede a cui non sarà loro consentito l'accesso.

Nella tabella riportata di seguito sono riportati alcuni esempi di tipi di accesso.

| Tipo di accesso       | Esempio                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accesso alle funzioni | Il ruolo Funzionario comm. interno consente di accedere al pulsante Converti nella pagina Dettaglio lead.                                                                                                    |
| Accesso ai record     | Il ruolo Esecutivo consente di accedere e modificare tutti i record opportunità, indipendentemente dal proprietario.                                                                                         |
| Accesso alle schede   | Per impostazione predefinita, gli utenti che dispongono del ruolo Responsabile vendite e marketing possono accedere alle schede Account e Opportunità, ma non alle schede Richieste di servizio e Soluzioni. |

- Consultare le caratteristiche di ogni ruolo preimpostato per determinare se questi ruoli soddisfano le esigenze dei dipendenti.

I nomi dei ruoli precostituiti non corrispondono necessariamente alle qualifiche dell'azienda. È necessario far corrispondere le funzioni professionali e i task ai ruoli, non alle qualifiche.

- Impostare i ruoli come riportato di seguito.

- Se un ruolo precostituito si avvicina al ruolo che si desidera usare per un gruppo di dipendenti, creare un nuovo ruolo copiando quello precostituito, assegnando un nuovo nome alla copia, quindi modificando la copia per soddisfare i propri requisiti.
- Se nessun ruolo precostituito si avvicina a quello richiesto, creare un nuovo ruolo che corrisponda ai propri requisiti.

**SUGGERIMENTO:** utilizzare il modello di impostazione utente e ruolo per agevolare la documentazione dei requisiti del ruolo dei gruppi di dipendenti. Fare quindi riferimento al modello completato quando si creano o si modificano ruoli e si impostano gli utenti in Oracle CRM On Demand.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei ruoli \(a pagina 1462\)](#)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli \(a pagina 1465\)](#)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli \(a pagina 1466\)](#)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli \(a pagina 1479\)](#)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli \(a pagina 1467\)](#)
- [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#)

## Gestione della pagina Elenco ruoli

La pagina Elenco ruoli consente di eseguire le azioni descritte nella tabella riportata di seguito.

| Operazione                                                         | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aggiungere un nuovo ruolo                                          | Nella barra del titolo della pagina Elenco ruoli, fare clic su Nuovo ruolo. Viene visualizzata la Procedura guidata gestione ruoli.<br><br>Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata gestione ruoli, vedere <a href="#">Aggiunta di ruoli (a pagina 1470)</a> .                                                                                                                                                                                     |
| Aggiungere un nuovo ruolo copiando un ruolo esistente              | Nel menu del livello dei record accanto al nome del ruolo, selezionare Copia. Viene visualizzata la Procedura guidata gestione ruoli.<br><br>Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata gestione ruoli, vedere <a href="#">Aggiunta di ruoli (a pagina 1470)</a> .                                                                                                                                                                                   |
| Eliminare un ruolo                                                 | Nel menu del livello dei record accanto al nome del ruolo, selezionare Elimina, quindi confermare l'eliminazione del ruolo.<br><br><b>NOTA:</b> non è possibile eliminare il ruolo Amministratore.<br><br>Quando si elimina un ruolo, tutti gli utenti a cui è assegnato tale ruolo continuano a mantenerlo fino a quando non viene loro assegnato un ruolo differente. Tuttavia, dopo aver eliminato un ruolo, non è possibile assegnare quel ruolo ad altri utenti. |
| Selezionare una lingua per la visualizzazione dell'elenco di ruoli | Nella barra del titolo della pagina Elenco ruoli, nel campo Lingua traduzione, selezionare la lingua in cui si desidera visualizzare l'elenco di ruoli. È possibile visualizzare l'elenco in qualsiasi lingua supportata per la propria azienda in Oracle CRM On Demand.<br><br><b>NOTA:</b> se un ruolo esistente non dispone di un nome di ruolo tradotto, il nome del ruolo non viene tradotto e viene riportato tra parentesi.                                    |

Se i comandi della ricerca alfabetica sono disponibili, è possibile utilizzare la ricerca alfabetica per filtrare l'elenco dei ruoli. Per ulteriori informazioni sulla ricerca alfabetica, vedere [Filtro di elenchi \(a pagina 141\)](#).

Nella tabella seguente vengono descritti alcuni campi visualizzati nella pagina Elenco ruoli. I campi descritti nella tabella sono di sola lettura nella pagina Elenco ruoli e non possono essere utilizzati per ordinare o filtrare l'elenco dei ruoli.

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Criterio password azienda ignorato | Questa casella di controllo è selezionata se il campo Scadenza password utenti in del ruolo è compilato. Se il campo Scadenza password utenti in è compilato, per gli utenti con questo ruolo, il periodo di scadenza della password per il ruolo sostituisce il periodo di scadenza per l'azienda. |
| Limitazioni IP aggiuntive          | Questa casella di controllo è selezionata se nel ruolo sono definite limitazioni IP.                                                                                                                                                                                                                |

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei ruoli \(a pagina 1462\)](#)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli \(a pagina 1463\)](#)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli \(a pagina 1466\)](#)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli \(a pagina 1479\)](#)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli \(a pagina 1467\)](#)
- [Informazioni sulle limitazioni agli indirizzi IP per i ruoli \(a pagina 1468\)](#)
- [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#)

## Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli

L'accesso ai tipi di record principali di un ruolo viene controllato nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

Un tipo di record principale è un tipo di record che può essere utilizzato come tipo di record indipendente. Molti, ma non tutti i tipi di record principali possono essere visualizzati sotto forma di schede in Oracle CRM On Demand. Esistono, però, alcuni tipi di record principali che non possono essere visualizzati come schede. Ad esempio, il tipo di record Registro è un tipo di record principale (i record Registro possono essere creati come record indipendenti), non può essere visualizzato come scheda. I tipi di record non principali non possono essere visualizzati sotto forma di schede.

Tranne alcune eccezioni, i tipi di record principali che soddisfano i criteri riportati di seguito sono elencati nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli.

- L'azienda dispone della licenza d'uso per il tipo di record.
- Il ruolo dispone del privilegio appropriato per accedere al tipo di record.

Le eccezioni sono i tipi di record utilizzati esclusivamente a scopo amministrativo, ad esempio il profilo dell'azienda, i record utente, le regole di workflow e così via. L'accesso a questo tipo di record viene controllato solo tramite privilegi.

Per ogni tipo di record principale elencato nel passo 2 della procedura guidata, l'accesso al tipo di record per il ruolo viene controllato mediante tre impostazioni:

- **Diritto di accesso.** Quando la casella di controllo Accesso consentito nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli è selezionata per un tipo di record principale su un ruolo, gli utenti che dispongono del ruolo possono accedere ai record di quel tipo. Se la casella di controllo Diritto di accesso è deselezionata per un tipo di record su un ruolo, agli utenti che dispongono del ruolo vengono negate tutte le forme di accesso al tipo di record. Ad esempio, se la casella di controllo Diritto di accesso è deselezionata per il tipo di record Cliente su un ruolo, tutte le forme di accesso al tipo di record Cliente, incluse tutte le applet correlate, le funzionalità di ricerca e altre tipologie di accesso al tipo di record Cliente, vengono negate agli utenti che dispongono del ruolo. È quindi possibile che si verifichi quanto riportato di seguito.
  - Se un utente che non dispone di accesso al tipo di record Cliente tenta di associare un'opportunità a un record cliente, l'operazione non riesce.
  - Se un utente che non dispone di accesso al tipo di record Cliente visualizza un'opportunità già collegata a un cliente, l'utente non sarà in grado di visualizzare alcun dettaglio del record cliente collegato.

**NOTA:** la negazione dell'accesso a un tipo di record (non selezionando la casella di controllo Accesso consentito per il tipo di record nella Procedura guidata gestione ruoli) può impedire a un utente di creare un record di altro tipo. Ad esempio, se si nega l'accesso a un tipo di record al quale un utente deve accedere per creare un record basato su un altro tipo di record, è possibile impedire a un utente che dispone del ruolo di creare il record specificato.

- **Diritto di creazione.** Quando la casella di controllo Diritto di creazione nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli è selezionata per un tipo di record su un ruolo, gli utenti che dispongono del ruolo possono creare record di quel tipo.

Se la casella di controllo Diritto di creazione per un tipo di record primario è deselezionata, gli utenti che dispongono del ruolo non possono creare un record di quel tipo di record primario.

**NOTA:** l'autorizzazione per creare record di un tipo di record principale viene controllata mediante questa impostazione. Non viene controllato attraverso l'accesso a quei profili. I profili di accesso controllano l'accesso ai dati esistenti, quindi i record principali devono esistere prima che i profili di accesso possano controllare l'accesso a quei record.

- **Diritto di lettura di tutti i record.** Quando la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli è selezionata per un tipo di record principale su un ruolo, gli utenti che dispongono del ruolo possono visualizzare tutti i record di quel tipo. Se la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per un tipo di record primario, di norma gli utenti che dispongono del ruolo possono visualizzare i record di quel tipo solo se sono autorizzati a visualizzare il record. Altri componenti di controllo dell'accesso possono influenzare la visibilità sui record, ad esempio i registri, i team, i gruppi e la gerarchia di gestione. Gli utenti possono acquisire visibilità sui record di cui non sono proprietari tramite tali componenti di controllo dell'accesso. Tuttavia, se nessun altro componente di controllo dell'accesso autorizza la visibilità sui record e la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata, l'utente visualizza solo i record di cui è proprietario.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei ruoli \(a pagina 1462\)](#)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli \(a pagina 1463\)](#)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli \(a pagina 1465\)](#)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli \(a pagina 1479\)](#)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli \(a pagina 1467\)](#)
- [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#)

### Informazioni sui privilegi nei ruoli

È possibile concedere o revocare privilegi per un ruolo nel passo 4 della Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

I privilegi controllano le funzioni per le quali l'azienda dispone della licenza d'uso in Oracle CRM On Demand. Quando l'azienda viene impostata per la prima volta per utilizzare Oracle CRM On Demand, al ruolo Amministratore vengono forniti tutti i privilegi per tutte le funzioni concesse in licenza. Ogni volta che un utente interagisce con Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand rivede l'insieme di privilegi assegnati al ruolo di quell'utente per stabilire se dispone dei privilegi necessari per eseguire funzioni specifiche e accedere a determinati tipi di record. Se un privilegio concesso precedentemente a un ruolo viene revocato in un secondo momento, qualsiasi utente che dispone del ruolo perde la possibilità di utilizzare la funzione. Quando un privilegio viene revocato, le eventuali informazioni su dati e configurazione esistenti inserite da un utente che disponeva del privilegio non vengono perse.

Nella Procedura guidata gestione ruoli i privilegi vengono organizzati in categorie. Ogni categoria rappresenta il gruppo di privilegi che comprende una parte di funzionalità di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, *Amministrazione: Utenti e controlli accesso* è una categoria di privilegi che controlla tutte le aree funzionali di Gestione utenti e controlli degli accessi.

Ogni privilegio è correlato a una singola area funzionale all'interno di una categoria di privilegi. Ad esempio, Gestisci registri è un privilegio necessario se un utente che dispone del ruolo desidera creare, aggiornare, modificare ed eliminare registri e registri secondari, nonché gestire membri associati. Ciascun privilegio visualizza



anche campi di controllo e funzionalità esclusive della funzione. Per determinare quali sono i privilegi necessari per consentire agli utenti di usare una funzione, consultare la Guida online.

**NOTA:** la concessione di un privilegio a un ruolo non è sufficiente a concedere tutti i diritti di accesso per consentire a un utente di usare la funzionalità. Quando si concede un privilegio, i tipi di record e i dettagli funzionali necessari per la funzione vengono visualizzati nel ruolo. Ad esempio, quando il privilegio Gestisci registri viene assegnato a un ruolo, un utente che dispone del ruolo visualizza il tipo di record Registri nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli e nella Procedura guidata profilo di accesso. Tuttavia, per fornire all'utente i diritti necessari per gestire i record registro, è necessario configurare anche i livelli di accesso necessari nel passo 2 (Accesso tipo di record) della Procedura guidata gestione ruoli per il ruolo dell'utente e nei profili di accesso per il ruolo.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei ruoli \(a pagina 1462\)](#)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli \(a pagina 1463\)](#)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli \(a pagina 1465\)](#)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli \(a pagina 1466\)](#)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli \(a pagina 1479\)](#)
- [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#)

### Informazioni sulle limitazioni agli indirizzi IP per i ruoli

È possibile specificare le limitazioni agli indirizzi IP a livello di ruolo. Questa funzionalità consente di limitare l'accesso a Oracle CRM On Demand in modo che gli utenti con un ruolo specifico possano accedere a Oracle CRM On Demand solo dai computer con indirizzi IP compresi negli intervalli specificati per il ruolo. È inoltre possibile specificare limitazioni agli indirizzi IP a livello di società. Per ulteriori informazioni, vedere [Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP \(a pagina 1223\)](#). Un utente è autorizzato a eseguire l'accesso solo se l'indirizzo IP del relativo computer è compreso negli intervalli specificati a livello di ruolo e a livello di società.

Per consentire la limitazione dell'accesso a Oracle CRM On Demand a intervalli specifici di indirizzi IP a livello di società, a livello di ruolo o a entrambi i livelli, è necessario selezionare la casella di controllo Restrizioni indirizzo IP abilitate nel profilo della società. Se questa casella di controllo è già selezionata, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care e richiedere che venga selezionata la casella di controllo.

È possibile limitare l'accesso a intervalli specifici di indirizzi IP a livello di ruolo anche se non si limita l'accesso a intervalli specifici di indirizzi IP a livello di società. Tuttavia, se si limita l'accesso a intervalli specifici di indirizzi IP sia a livello di società che a livello di ruolo, gli intervalli di indirizzi IP autorizzati per un ruolo utente devono essere compresi negli intervalli di indirizzi IP autorizzati a livello di società. Se si limita l'accesso per un ruolo utente specifico, gli utenti associati a tale ruolo possono accedere a Oracle CRM On Demand solo se gli indirizzi IP dei relativi computer sono compresi negli intervalli di indirizzi IP autorizzati per il ruolo utente, nonché compresi negli intervalli di indirizzi IP autorizzati a livello di società.

Nella seguente tabella è illustrato un esempio del funzionamento delle limitazioni degli indirizzi IP a livello di società con le limitazioni degli indirizzi IP a livello di ruolo. In tutti i casi illustrati nella tabella, la casella di controllo Restrizioni indirizzo IP abilitate è selezionata a livello di profilo della società, mentre non sono specificate limitazioni di indirizzi IP per ruoli diversi da Funzionario commerciale campo.

| Indirizzi IP consentiti a livello di società | Indirizzi IP consentiti per il ruolo Funzionario commerciale campo | Indirizzi IP autorizzati per gli utenti              | Note     |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------|
| Nessun indirizzo IP specificato              | 203.0.113.254                                                      | ■ L'indirizzo IP 203.0.113.254 è autorizzato per gli | Nessuno. |



| Indirizzi IP consentiti a livello di società | Indirizzi IP consentiti per il ruolo Funzionario commerciale campo | Indirizzi IP autorizzati per gli utenti                                                                                                                                                                                                                                  | Note                                                                                                       |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              |                                                                    | <p>utenti con ruolo Funzionario commerciale campo.</p> <p>■ Qualsiasi indirizzo IP è autorizzato per gli utenti che non dispongono del ruolo Funzionario commerciale campo.</p>                                                                                          |                                                                                                            |
| Da 198.51.100.1 a 198.51.100.254             | Nessun indirizzo IP specificato                                    | Gli indirizzi IP da 198.51.100.1 a 198.51.100.254 sono autorizzati per tutti gli utenti.                                                                                                                                                                                 | Nessuno.                                                                                                   |
| Da 198.51.100.1 a 198.51.100.254             | 203.0.113.254                                                      | <p>■ Nessun indirizzo IP è autorizzato per gli utenti che dispongono del ruolo Funzionario commerciale campo.</p> <p>■ Gli indirizzi IP da 198.51.100.1 a 198.51.100.254 sono autorizzati per gli utenti che non dispongono del ruolo Funzionario commerciale campo.</p> | L'indirizzo IP 203.0.113.254 non è compreso nell'intervallo di indirizzi autorizzati a livello di società. |
| Da 192.0.2.1 a 192.0.2.254                   | 192.0.2.1.50                                                       | <p>■ L'indirizzo IP 192.0.2.1.50 è autorizzato per gli utenti con ruolo Funzionario commerciale campo.</p> <p>■ Gli indirizzi IP da 192.0.2.1 a 192.0.2.254 sono autorizzati per gli utenti che non dispongono del ruolo Funzionario commerciale campo.</p>              | L'indirizzo IP 192.0.2.1.50 è compreso nell'intervallo di indirizzi autorizzati a livello di società.      |
| Nessun indirizzo IP specificato              | Nessun indirizzo IP specificato                                    | Tutti gli utenti, compresi gli utenti con il ruolo Funzionario commerciale campo, possono accedere a Oracle CRM On Demand da qualsiasi indirizzo IP.                                                                                                                     | Nessuno.                                                                                                   |

Per informazioni sulla limitazione dell'accesso a Oracle CRM On Demand a intervalli specifici di indirizzi IP a livello di ruolo, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

## Aggiunta di ruoli

Per aggiungere un ruolo a Oracle CRM On Demand è possibile usare una delle procedure riportate di seguito.

- Creazione di un nuovo ruolo
- Copia di un ruolo esistente, ridenominazione della copia e successiva modifica dei privilegi e dei diritti di accesso della copia

La copia dei ruoli è utile se si desidera disporre di ruoli simili e offrire la possibilità agli utenti di visualizzare layout di pagina diversi. Ad esempio, i dirigenti Nord-America ed EMEA possono voler visualizzare le informazioni relative alle opportunità in modi diversi, che richiedono campi e layout di pagina differenti per ogni insieme di utenti. Per impostare questa configurazione, è possibile creare due ruoli basati sullo stesso ruolo Esecutivo predefinito e assegnare ai nuovi ruoli i nomi *Esecutivo - Nord-America* ed *Esecutivo - EMEA*. Quando si copia il ruolo Esecutivo, i privilegi di accesso del ruolo originale vengono conservati per il nuovo ruolo ed è necessario modificare solo i layout di pagina, in modo che gli utenti a cui si assegna il nuovo ruolo possano visualizzare viste e campi pertinenti per il lavoro svolto.

**NOTA:** è necessario creare i layout di pagina da associare al ruolo. Per informazioni sulla creazione dei layout di pagina, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record \(a pagina 1265\)](#).

**SUGGERIMENTO:** prendere in considerazione la possibilità di impostare un utente di prova per ciascun ruolo. Quindi, attivare l'utente di prova per assicurarsi che le configurazioni siano impostate in modo corretto. Non attivare altri utenti fino al completamento di tutte le attività di impostazione utente, inclusi i diritti di accesso, le impostazioni di ruolo, le gerarchie per la gestione dei report e la condivisione dei dati, le regole del workflow e qualsiasi altra personalizzazione del processo aziendale. Ricordare di disattivare gli utenti di prova al completamento della prova.

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Assicurarsi che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestisci ruoli e accesso.
- Se si desidera aggiornare in un ruolo il campo Scadenza password utenti in, assicurarsi che il proprio ruolo includa il privilegio Gestisci azienda.
- Leggere le linee guida per l'impostazione dei ruoli. Vedere [Linee guida per l'impostazione dei ruoli \(a pagina 1463\)](#).

**NOTA:** Oracle CRM On Demand genera record di audit per tutte le modifiche apportate ai ruoli. Se il proprio ruolo utente include il privilegio Accedi a Storico modifiche principale e Verifica configurazione amministrazione, è possibile visualizzare lo storico delle modifiche apportate ai ruoli. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dello storico modifiche, vedere [Analisi dello storico modifiche per le modifiche alla configurazione di amministrazione \(vedere Analisi delle modifiche alla configurazione di amministrazione nello storico modifiche a pagina 1242\)](#).

La procedura riportata di seguito descrive come aggiungere un ruolo.

### Per aggiungere un ruolo

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonima opzione.
- 3 Nella sezione Gestione ruoli fare clic su Gestione ruoli.
- 4 Nel campo Lingua traduzione della pagina Elenco ruoli scegliere la lingua principale dell'azienda.
- 5 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per creare un nuovo ruolo mediante la copia di un ruolo esistente, fare clic su Copia dopo aver selezionato il ruolo da copiare.

- Per creare un nuovo ruolo non basato su un ruolo esistente, fare clic su Nuovo ruolo nella barra del titolo della pagina.

Viene visualizzata la Procedura guidata gestione ruoli, che assiste l'utente durante l'intero processo. Ogni passo della procedura guidata controlla determinate impostazioni per il ruolo. Tutte insieme, le impostazioni determinano i diritti di accesso per gli utenti a cui viene assegnato il ruolo.

- 6 Nel Passo 1, Informazioni sul ruolo, fornire un nome e una descrizione, quindi completare i campi restanti in base alle esigenze. Gli altri campi sono descritti nella tabella riportata di seguito.

| Campo                           | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contrassegna per traduzione     | <p>La casella di controllo Contrassegna per traduzione è effettiva solo nelle due circostanze seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ modifica del nome di un ruolo esistente;</li> <li>■ nome del ruolo esistente già tradotto in una o più lingue aggiuntive.</li> </ul> <p>In queste circostanze è possibile usare la casella di controllo Contrassegna per traduzione per indicare se il nome del ruolo tradotto deve essere sostituito dal nuovo nome oppure non deve essere modificato. A seconda dell'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione, il nome del ruolo viene visualizzato come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo Contrassegna per traduzione è selezionata, il nuovo nome verrà visualizzato nella lingua in cui è stato immesso indipendentemente dalla lingua usata per la visualizzazione dell'elenco dei ruoli. Quando l'elenco dei ruoli viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome, il nome appare con un tipo di carattere di colore nero. Quando invece l'elenco dei ruoli viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, il nome viene visualizzato con un tipo di carattere di colore blu e racchiuso tra parentesi quadre.</li> <li>■ Se la casella di controllo Contrassegna per traduzione non è selezionata, il nuovo nome appare quando l'elenco dei ruoli viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome. Quando invece l'elenco dei ruoli viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, appare ancora il nome ruolo tradotto originale.</li> </ul> <p>L'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione non ha effetto durante l'aggiunta di un nuovo ruolo. Quando si aggiunge un nuovo ruolo, il nuovo nome appare in modo automatico nell'elenco dei ruoli in tutte le lingue. Quando l'elenco dei ruoli viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome, il nome del nuovo ruolo viene visualizzato con un tipo di carattere di colore nero. Quando invece l'elenco dei ruoli viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, il nome del nuovo ruolo viene visualizzato con un tipo di carattere di colore blu e racchiuso tra parentesi quadre.</p> |
| Processo di vendita predefinito | <p>(Facoltativo) Per impostare il processo di vendita predefinito per le nuove opportunità create dagli utenti a cui viene assegnato il ruolo, scegliere un'opzione nel campo Processo di vendita predefinito.</p> <p>Per ulteriori informazioni su questa opzione, vedere <a href="#">Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita (a pagina 1671)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Campo                                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema predefinito                                 | <p>(Facoltativo) Il tema predefinito usato per impostazione predefinita quando un utente assegnatario di questo ruolo accede a Oracle CRM On Demand con un PC o un computer laptop. Gli utenti possono eseguirne l'override durante la modifica delle preferenze personali. Se il tema predefinito non è selezionato nel record dell'utente, verrà usato il tema predefinito selezionato per il ruolo dell'utente. Se il tema predefinito non è selezionato né nel record né nel ruolo dell'utente, verrà usato il tema predefinito specificato per l'azienda.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla creazione dei temi, vedere <a href="#">Creazione di nuovi temi (a pagina 1418)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                    |
| Tema tablet                                      | <p>(Facoltativo) Il tema usato quando un utente assegnatario di questo ruolo accede a Oracle CRM On Demand utilizzando un tablet o un altro dispositivo con schermo tattile, a condizione che il tablet o il dispositivo venga rilevato da Oracle CRM On Demand. Gli utenti possono eseguirne l'override durante la modifica delle preferenze personali. Se un tema tablet non è selezionato nel record dell'utente, verrà usato il tema tablet selezionato per il ruolo dell'utente. Se un tema tablet non è selezionato né nel record né nel ruolo dell'utente, verrà usato il tema tablet specificato per l'azienda. Se un tema tablet non è specificato in alcun livello, verrà usato il tema predefinito.</p>                                                                                                                                                                                |
| Layout barra delle azioni e intestazione globale | <p>Per impostazione predefinita viene utilizzato il layout standard per la barra delle azioni e l'intestazione globale per tutti i ruoli. È tuttavia possibile assegnare un layout diverso per il ruolo. Se l'utente utilizza un tema Classico, il layout barra delle azioni e intestazione globale per il ruolo determina le sezioni disponibili per l'utente nel layout barra delle azioni. Se l'utente utilizza un tema Moderno, il layout barra delle azioni e intestazione globale per il ruolo determina le sezioni disponibili per l'utente nel layout barra delle azioni nonché le sezioni disponibili per l'utente nell'intestazione globale.</p>                                                                                                                                                                                                                                        |
| Formato informazioni correlate                   | <p>(Facoltativo) Per impostare un formato per le sezioni di informazioni correlate nelle pagine di dettaglio dei record, scegliere Elenchi o Schede.</p> <p>Questa impostazione determina se le sezioni di informazioni correlate nelle pagine di dettaglio dei record vengono visualizzate come elenchi o schede. È inoltre possibile definire questa impostazione per ciascun record dell'utente e gli utenti il cui ruolo dispone del privilegio Personalizza formato di visualizzazione informazioni correlate possono impostare l'opzione Formato informazioni correlate nel proprio profilo personale. Se il campo Formato informazioni correlate è vuoto nel record di un utente, viene utilizzata l'impostazione prevista per il ruolo dell'utente; se il campo Formato informazioni correlate è vuoto nel ruolo dell'utente, viene utilizzata l'impostazione prevista per l'azienda.</p> |

| Campo                                         | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Layout conversione lead                       | <p>(Facoltativo) Per impostare un layout di conversione dei lead (pagina Converti lead) per gli utenti a cui viene assegnato il ruolo, scegliere un layout nel campo Layout conversione lead.</p> <p>Se non si sceglie un layout per il ruolo, verrà usato il layout predefinito dell'azienda. Per informazioni sulla creazione dei layout di conversione dei lead, vedere Creazione di layout di conversione lead (vedere <a href="#">Creazione dei layout di conversione lead</a> a pagina 1661).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Elenco attività nella vista Calendario utente | <p>(Facoltativo) Selezionare l'elenco attività da visualizzare nelle viste giornaliera e settimanale del calendario dell'utente e nella vista di tale utente dei calendari che altri utenti hanno messo in condivisione con l'utente.</p> <p>Nell'applicazione standard viene visualizzato l'elenco Task aperti, ma è possibile selezionare un elenco diverso per il ruolo utente. Gli utenti possono inoltre selezionare un elenco nel campo Elenco attività nella vista calendario utente delle proprie impostazioni calendario. Se si lascia vuoto il campo Elenco attività nella vista calendario utente nelle impostazioni calendario di un utente, verrà utilizzato l'elenco selezionato per il ruolo dell'utente e se anche il campo Elenco attività nella vista calendario utente del ruolo è vuoto, verrà visualizzato l'elenco Task aperti.</p> <p>Possono essere selezionati tutti gli elenchi pubblici e di sistema, nonché gli elenchi specifici del ruolo per il tipo di record attività.</p> <p>Se l'elenco selezionato viene successivamente eliminato o diventa indisponibile per gli utenti con questo ruolo e se si lascia vuoto il campo Elenco attività nella vista calendario utente nelle impostazioni calendario dell'utente, verrà visualizzato l'elenco Task aperti.</p> |
| Scadenza password utenti in                   | <p>Specifica la lunghezza del periodo durante il quale una password è valida per un utente con questo ruolo. Al termine di questo periodo di tempo, l'utente è obbligato a modificare la password.</p> <p>Questo campo è vuoto per impostazione predefinita. Se si lascia questo campo vuoto per il ruolo, agli utenti con questo ruolo viene applicato il periodo di scadenza della password definito per l'azienda. Per informazioni sulla definizione dei controlli delle password per l'azienda, vedere <a href="#">Definizione dei controlli delle password dell'azienda</a> (a pagina 1214).</p> <p><b>NOTA:</b> se il proprio ruolo non include il privilegio Gestisci azienda, questo campo è di sola lettura.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Campo                                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Restrizioni indirizzo IP abilitate               | (Sola lettura) Se questa casella di controllo è selezionata, è possibile specificare che gli utenti con questo ruolo possono accedere a Oracle CRM On Demand solo da indirizzi IP specifici. È possibile specificare gli indirizzi IP nel campo Indirizzi IP consentiti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Indirizzi IP consentiti                          | <p>Se si desidera consentire agli utenti con questo ruolo di accedere a Oracle CRM On Demand solo da specifici indirizzi IP, immettere gli indirizzi o gli intervalli di indirizzi validi per il ruolo in questo campo. Se in questo campo non vengono specificati indirizzi, gli utenti con questo ruolo possono accedere a Oracle CRM On Demand da qualsiasi indirizzo IP consentito a livello di azienda. Per ulteriori informazioni sulle limitazioni agli indirizzi IP, vedere <a href="#">Informazioni sulle limitazioni agli indirizzi IP per i ruoli (a pagina 1468)</a>.</p> <p>Separare gli indirizzi IP o gli intervalli di indirizzi IP con virgole. Nel seguente esempio viene illustrato come immettere più indirizzi:</p> <p>192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15</p> <p>Utilizzare un trattino (-) per definire un intervallo di indirizzi, come illustrato nell'esempio seguente:</p> <p>192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254</p> <p><b>NOTA:</b> se gli indirizzi IP vengono limitati per il proprio ruolo utente e se l'indirizzo IP corrente non rientra nell'intervallo di indirizzi consentiti per tale ruolo, non sarà possibile salvare le modifiche apportate al ruolo. Ciò consente di evitare che l'utente blocchi per errore l'accesso a Oracle CRM On Demand.</p> |
| Numero massimo di record per esportazione elenco | <p>Per limitare il numero di record che gli utenti che dispongono di questo ruolo possono esportare contemporaneamente durante l'esportazione di un elenco di record, immettere il valore appropriato in questo campo. Ad esempio, se si desidera che gli utenti possano esportare contemporaneamente un massimo di 100 record, immettere 100 in questo campo.</p> <p>Questa limitazione si applica esclusivamente per i record esportati tramite l'opzione di menu Esporta elenco nelle pagine Elenco. Non viene applicata per le operazioni di esportazione eseguite tramite la Procedura di esportazione o un altro canale qualsiasi.</p> <p>Il campo è vuoto per impostazione predefinita, a indicare che non viene applicata alcuna limitazione.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

- 1 Nel Passo 2, Accesso tipo di record, selezionare, per ciascun tipo di record, la casella di controllo corrispondente a ogni livello di accesso da concedere al ruolo.

È possibile selezionare uno o più dei livelli di accesso riportati di seguito per ogni tipo di record.

- Diritto di accesso
- Diritto di creazione
- Diritto di lettura di tutti i record

Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso, vedere [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli \(a pagina 1466\)](#).

**ATTENZIONE:** se si nega l'accesso a un tipo di record, non selezionando la casella di controllo Accesso consentito corrispondente nella Procedura guidata gestione ruoli, si impedisce a un utente di creare un record di un altro tipo. Ad esempio, se si nega l'accesso a un tipo di record al quale un utente deve accedere per creare un record basato su un altro tipo di record, è possibile impedire a un utente che dispone del ruolo di creare il record specificato.

**NOTA:** per convertire i lead o le registrazioni delle operazioni, gli utenti devono disporre delle impostazioni di livello di accesso appropriate per certi tipi di record. Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso necessari per la conversione dei lead, vedere Impostazioni di profilo accesso e ruolo per la conversione dei lead (vedere [Impostazioni dei profili di accesso e dei ruoli per la conversione dei lead a pagina 270](#)). Per informazioni sui livelli di accesso necessari per la conversione delle registrazioni delle operazioni, vedere Impostazioni di profilo accesso e ruolo per la conversione delle registrazioni delle operazioni (vedere [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni a pagina 477](#)).

**SUGGERIMENTO:** quando si modificano i livelli di accesso per un ruolo, dopo il salvataggio delle modifiche gli utenti a cui è stato assegnato il ruolo devono scollegarsi e collegarsi di nuovo affinché le modifiche diventino effettive.

- 2 Nel Passo 3, Profili di accesso, scegliere i profili di accesso da assegnare a questo ruolo:

Per ulteriori informazioni sui profili di accesso nei ruoli, vedere [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli \(a pagina 1479\)](#).

- 3 Nel Passo 4, Privilegi, selezionare la casella di controllo Assegna per ogni privilegio da concedere al ruolo oppure deselezionarla per qualsiasi privilegio da revocare.  
I privilegi sono organizzati in ordine alfabetico per categoria.

**ATTENZIONE:** in alcuni casi, se la casella di controllo Assegna di un privilegio viene deselezionata nel ruolo Amministratore, il privilegio viene rimosso da Oracle CRM On Demand e l'amministratore dell'azienda non può concedere tale privilegio ad altri ruoli. Se il problema si verifica, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care per ripristinare il privilegio.

Per ulteriori informazioni sui privilegi nei ruoli, vedere [Informazioni sui privilegi nei ruoli \(a pagina 1467\)](#).

- 4 Nel Passo 5, Accesso e ordine schede, spostare le schede nella sezione appropriata della pagina, quindi fare clic sulle frecce Su e Giù nella sezione Schede selezionate per definire l'ordine di visualizzazione predefinito delle schede che l'utente può vedere.

La sezione Schede non disponibili elenca le schede dei tipi di record e le schede Web personalizzate che possono essere rese disponibili per il ruolo. L'elenco dei tipi di record visualizzata in questa sezione è determinato da Oracle CRM On Demand. La maggior parte dei tipi di record elencati nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli viene visualizzata anche in questo elenco. Altri tipi di record, ad esempio Registri, non appaiono nell'elenco perché non possono essere visualizzati come schede. Le schede mostrate nella sezione Schede non disponibili non sono disponibili per gli utenti che dispongono del ruolo.

Per rendere le schede disponibili o visibili per gli utenti che dispongono di questo ruolo, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Spostare nella sezione Schede selezionate le schede che si desidera possano essere visualizzate dagli utenti per impostazione predefinita. Questa sezione elenca le schede dei tipi di record e le schede Web personalizzate che possono essere visualizzate per impostazione predefinita da qualsiasi utente che dispone del ruolo durante la prima procedura di accesso con il ruolo. Usare le frecce su e giù per determinare l'ordine di visualizzazione iniziale delle schede. Ogni utente che dispone del ruolo può personalizzare le proprie impostazioni, in modo che le schede non vengano più visualizzate per impostazione predefinita oppure vengano visualizzate secondo un ordine diverso. Per ulteriori informazioni sulle modalità di gestione delle impostazioni personali da parte degli utenti, vedere Personalizzazione dell'applicazione.



- Spostare nella sezione Schede disponibili le schede che gli utenti non devono visualizzare per impostazione predefinita, ma che gli utenti possono rendere visibili per se stessi. Questa sezione elenca le schede dei tipi di record e le schede Web personalizzate disponibili per il ruolo ma che non vengono visualizzate per impostazione predefinita. In altri termini, le schede elencate in questa sezione non vengono visualizzate dagli utenti finché gli utenti non le rendono visibili per se stessi nel layout personale (disponibile mediante il collegamento [Le mie impostazioni](#)). Ogni utente che dispone del ruolo può personalizzare le proprie impostazioni, in modo che le schede disponibili vengano visualizzate per impostazione predefinita. Ogni utente che dispone del ruolo può personalizzare le proprie impostazioni, in modo che le schede disponibili vengano visualizzate.
- Lasciare le schede che devono risultare nascoste per gli utenti nella sezione Schede non disponibili.

**NOTA:** lo spostamento di una scheda dalla sezione Schede non disponibili alla sezione Schede disponibili o Schede selezionate rende la scheda disponibile per l'utente solo se la casella di controllo Accesso consentito è selezionata per il tipo di record al Passo 2 ([Accesso tipo di record](#)) della Procedura guidata gestione ruoli.

**SUGGERIMENTO:** è possibile spostare un intervallo di schede con una sola operazione selezionando la prima scheda, tenendo premuto il tasto Maiusc e facendo clic sull'ultima scheda. Quindi fare clic sulla freccia destra o sinistra.

- 5 Nel Passo 6, Assegnazione layout di pagina, specificare, per ogni tipo di record, se il tipo di visualizzazione pagina è statico o dinamico, quindi effettuare una selezione dall'elenco dei layout di pagina disponibili per il tipo di visualizzazione.

I layout di pagina determinano i campi e le sezioni che gli utenti possono visualizzare nelle pagine di creazione, modifica e dettaglio per i vari tipi di record. Oracle CRM On Demand è dotato di un layout di pagina standard per ciascun tipo di record. I layout di pagina standard, che non possono essere eliminati, sono statici. L'opzione Statico è sempre disponibile nel campo Tipo di visualizzazione pagina. L'opzione Dinamico è disponibile solo se sono disponibili layout di pagina dinamici per il tipo di record. Gli amministratori dell'azienda possono creare ulteriori layout di pagina statici o dinamici personalizzati per i tipi di record.

Per ogni tipo di record, il layout di pagina standard e tutti gli eventuali layout di pagina creati in modo specifico sono disponibili per l'assegnazione al ruolo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di layout statici e dinamici, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record \(a pagina 1265\)](#).

Il layout di pagina predefinito per un tipo di record è il layout di pagina statico standard per il tipo di record.

**NOTA:** l'elenco dei tipi di record visualizzato nel passo 6 della Procedura guidata gestione ruoli è determinato da Oracle CRM On Demand. È possibile che vengano visualizzati tipi di record, quali Amministrazione utente e Proprietario utente, che non appaiono come schede in Oracle CRM On Demand.

- 6 Se si desidera configurare le impostazioni degli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate per un tipo di record, effettuare le operazioni riportate di seguito nel Passo 6, Assegnazione layout di pagina.
- a Nella riga corrispondente al tipo di record fare clic sul collegamento Configura nella colonna Gestisci indicatore record per aprire la pagina di configurazione delle impostazioni degli indicatori di record.
  - b Spostare tutte le sezioni di informazioni correlate che si desidera visualizzare negli indicatori di record dall'elenco Informazioni correlate disponibili all'elenco Informazioni correlate selezionate.

**NOTA:** sono disponibili per la selezione tutte le sezioni di informazioni correlate supportate per il tipo di record, nonché il supporto della funzionalità dell'indicatore di report, incluse le sezioni di informazioni correlate non disponibili nel layout della pagina Dettaglio selezionato al momento per il ruolo per il tipo di record interessato. Le impostazioni per gli indicatori di record rimangono valide per il tipo di record per il ruolo interessato finché non verranno modificate di nuovo. Se pertanto si aggiorna il layout della pagina Dettaglio assegnato al ruolo per un tipo di record, le impostazioni degli indicatori di record si applicheranno al layout aggiornato. Analogamente, se in seguito si assegna un layout della pagina Dettaglio diverso al ruolo, le impostazioni degli indicatori di record si applicheranno al nuovo layout di pagina.

- c Dopo aver configurato le impostazioni degli indicatori di record per il tipo di record, fare clic su Precedente per tornare alla pagina principale del Passo 6 della procedura guidata.



- d Ripetere le operazioni dei passi a-c di questa procedura per ogni tipo di record per il quale si desidera configurare le impostazioni degli indicatori dei record per questo ruolo.

**NOTA:** gli utenti il cui ruolo include il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Indicatore record possono personalizzare le impostazioni degli indicatori di record per la pagina Dettagli per un tipo di record. Le impostazioni personalizzate di un utente per gli indicatori di record sostituiscono le impostazioni a livello di ruolo. Ripristinando il layout di pagina predefinito, è tuttavia possibile rimuovere tutti i layout di pagina personalizzati relativi a un tipo di record per un ruolo, comprese le impostazioni personalizzate per gli indicatori di record. Gli utenti il cui ruolo include il privilegio Personalizza pagina dei dettagli - Indicatore record possono inoltre riconfigurare le impostazioni degli indicatori di record personalizzate sui valori predefiniti per il tipo di record per il ruolo. Per informazioni sulla reimpostazione dei layout di pagina, vedere [Reimpostazione dei layout di pagina personalizzati \(a pagina 1496\)](#). Per informazioni sul comportamento degli indicatori di record, vedere [Informazioni sugli indicatori di record per sezioni di informazioni correlate \(vedere Informazioni sugli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate a pagina 76\)](#). Per informazioni sulla personalizzazione delle impostazioni degli indicatori di record, vedere [Gestione di indicatori di record per sezioni di informazioni correlate \(vedere Gestione degli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate a pagina 803\)](#).

- 7 Nel Passo 7, Assegnazione layout di ricerca, effettuare una selezione nell'elenco dei layout di ricerca disponibili per ogni tipo di record.

Per ogni tipo di record elencato, l'elenco dei layout disponibili viene mostrato nel campo Nome layout di ricerca. I layout di ricerca determinano i campi, standard e personalizzati, che gli utenti possono usare durante la ricerca di record e i campi che gli utenti possono visualizzare nelle pagine dei risultati della ricerca. È possibile assegnare un layout di ricerca per la maggior parte dei tipi di record principali disponibili come schede per il ruolo. È inoltre possibile assegnare i layout di ricerca ad altri tipi di record su cui è possibile eseguire ricerche, ad esempio Prodotto e Utente. Per ulteriori informazioni sulla creazione e la modifica dei layout di ricerca personalizzati, vedere [Gestione dei layout di ricerca \(a pagina 1361\)](#).

- 8 Nel Passo 8, Assegnazione layout home page, effettuare una selezione nell'elenco dei layout di home page disponibili per ogni tipo di record.

Per ogni tipo di record elencato, sono disponibili per l'assegnazione al ruolo il layout di home page standard e tutti gli eventuali layout di home page creati per il tipo di record. L'elenco dei tipi di record include tutti i tipi di record principali disponibili come schede per il ruolo.

I layout di home page determinano le informazioni che gli utenti possono visualizzare nella home page di ciascun tipo di record. Oracle CRM On Demand è dotato di un layout di home page predefinito per ogni tipo di record principale visualizzabile come scheda. È possibile creare layout di home page personalizzati aggiuntivi per i tipi di record. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei layout di home page, vedere [Creazione di layout home page di record \(a pagina 1371\)](#).

- 9 (Facoltativo) Nel Passo 9, Assegnazione layout nuovi record, specificare il layout da utilizzare per le pagine in cui gli utenti immettono le informazioni per i nuovi record per ogni tipo di record. La tabella riportata di seguito descrive i campi del Passo 9 della procedura guidata Gestione ruoli.

| Campo                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome layout nuovo record | Gli amministratori possono impostare layout customizzati per le pagine in cui gli utenti immettono le informazioni per i nuovi record. Se sono stati creati layout customizzati del genere per il tipo di record, è possibile selezionarne uno dall'elenco del campo Nome layout nuovo record. Per impostazione predefinita non è selezionato alcun valore in questo campo. Se il campo viene lasciato vuoto, il layout assegnato al ruolo per la pagina Dettaglio nel Passo 6 della Procedura guidata gestione ruoli verrà usato anche per la pagina in cui gli utenti immettono le informazioni per i nuovi record, a meno che l'utente non abbia personalizzato il layout di campo per il tipo di record: in questo caso verrà usato il layout personalizzato. |

| Campo                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Creazione rapida: solo collegamenti | <p>Utilizzare questa casella di controllo per specificare quando deve essere usato il layout customizzato selezionato nel campo Nome layout nuovo record.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo è deselezionata, il layout customizzato selezionato verrà usato quando si crea un record da qualsiasi area di Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Se la casella di controllo è selezionata, il layout selezionato verrà usato solo quando un utente crea un record mediante la barra delle azioni o l'intestazione globale. Quando un utente crea un record da qualsiasi altra area di Oracle CRM On Demand, viene usato il layout per la pagina Dettaglio per il ruolo, a meno che l'utente non abbia personalizzato il layout di campo per il tipo di record: in questo caso verrà usato il layout personalizzato.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> se non si seleziona un layout nel campo Nome layout nuovo record, la casella di controllo Creazione rapida: solo collegamenti non è applicabile.</p> |

1 Fare clic su Fine.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei ruoli \(a pagina 1462\)](#)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli \(a pagina 1463\)](#)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli \(a pagina 1465\)](#)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli \(a pagina 1466\)](#)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli \(a pagina 1479\)](#)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli \(a pagina 1467\)](#)

## Gestione profili di accesso

In Oracle CRM On Demand, è possibile gestire i profili di accesso nella pagina Elenco profili di accesso e nella Procedura guidata profilo di accesso. Le pagine dei profili di accesso sono accessibili dal collegamento Amministrazione globale, disponibile su ciascuna pagina in Oracle CRM On Demand.

Un *profilo di accesso* in Oracle CRM On Demand è una raccolta denominata di autorizzazioni per i tipi di record primari e i tipi di record correlati.

Un *tipo di record primario* è un tipo di record che può essere utilizzato come tipo di record indipendente. Un *tipo di record correlato* è un tipo di record che deve disporre di un record principale.

Molti tipi di record principale possono anche essere utilizzati come tipi di record correlato. Ad esempio, Opportunità è un tipo di record correlato. È basato sul tipo di record principale Opportunità e correlato ai record cliente principale basati sul tipo di record Account.

Un'*autorizzazione* è la possibilità di leggere, creare, aggiornare o eliminare dati nei record che sono istanze dei tipi di record. Le autorizzazioni sono anche definite diritti di accesso o livelli di accesso. Per ciascun tipo di record, ad esempio account, contatti, richieste di servizio e così via, è possibile impostare autorizzazioni per il tipo di record stesso. Per alcuni tipi di record è inoltre possibile impostare autorizzazioni per i tipi di record correlati.

È possibile impostare diversi profili di accesso che consistono in diverse autorizzazioni per i tipi di record principale e i tipi di record correlati. Per concedere tali autorizzazioni agli utenti autenticati (inclusi sistemi esterni), si associano i profili di accesso a ruoli, registri, team e gruppi.

Oracle CRM On Demand fornisce un insieme di profili di accesso predefiniti. I seguenti sono alcuni dei profili di accesso standard:

- Modifica
- Completo
- Sola lettura
- Profilo di accesso predefinito amministratore
- Profilo di accesso del proprietario amministratore

Generalmente, i profili di accesso sono denominati in modo da distinguere tra profili di accesso predefiniti e profili di accesso del proprietario. Nell'elenco di profili di accesso predefiniti ci sono coppie di profili di accesso con i termini *Predefinito* e *Proprietario* nel nome. Tali termini consentono di identificare quali profili di accesso utilizzare nelle assegnazioni dei profili di accesso ai ruoli utente, dove un profilo di accesso del proprietario e un profilo di accesso predefinito devono essere assegnati.

I profili di accesso Modifica, Completo e Sola lettura sono profili di accesso generici che possono essere concessi a qualsiasi ruolo, membro di registro o team. Ad esempio, è possibile assegnare il profilo di accesso Completo al Profilo accesso proprietario del ruolo Amministratore. Nell'applicazione standard il profilo di accesso Completo consente a un utente che dispone del ruolo Amministratore di creare record correlati su record di livello superiore e di recuperare, aggiornare o eliminare record di tutti i tipi di record principali e dei relativi tipi di record correlati.

**NOTA:** gli amministratori possono modificare le impostazioni di accesso nei profili di accesso predefiniti. Pertanto, il nome di un profilo di accesso potrebbe non corrispondere alle autorizzazioni effettive concesse dal profilo di accesso a un utente.

È possibile utilizzare i profili di accesso predefiniti, modificare i profili di accesso esistenti e creare profili di accesso personalizzati per soddisfare i requisiti dell'azienda. Quando si crea un nuovo profilo di accesso, è possibile scegliere di copiare un profilo di accesso esistente, assegnandogli un nuovo nome, quindi modificando la copia per soddisfare i requisiti.

Per visualizzare, creare o rivedere i profili di accesso a livello aziendale, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci ruoli e accesso. È consigliabile concedere il privilegio richiesto per la gestione dei profili di accesso solo agli amministratori, poiché i profili di accesso interessano direttamente la sicurezza dei dati protetti.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli \(a pagina 1479\)](#)
- [Informazioni sui profili di accesso in team, gruppi e registri \(a pagina 1481\)](#)
- [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team \(a pagina 1481\)](#)
- [Uso della pagina Elenco profili di accesso \(a pagina 1483\)](#)
- [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali \(a pagina 1484\)](#)
- [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlato \(vedere \[Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati\]\(#\) a pagina 1485\)](#)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso \(a pagina 1544\)](#)

### Informazioni sui profili di accesso nei ruoli

Ciascun ruolo in Oracle CRM On Demand dispone di due assegnazioni di profili di accesso:

- un'assegnazione di profilo di accesso predefinito;
- un'assegnazione di profilo di accesso del proprietario.

È possibile assegnare un profilo di accesso a più ruoli e lo stesso profilo di accesso può essere assegnato in modo da essere sia il profilo di accesso predefinito che il profilo di accesso del proprietario per un ruolo. Ad

esempio, è possibile assegnare il profilo di accesso Completo (uno dei profili di accesso predefiniti) come profilo di accesso sia predefinito che del proprietario per il ruolo Amministratore.

I profili di accesso vengono assegnati a un ruolo nel Passo 3 della Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

### **Profilo di accesso predefinito**

Il profilo di accesso predefinito in un ruolo controlla i diritti di accesso di un utente ai record che non sono di sua proprietà ma sono visibili all'utente perché nelle impostazioni di accesso per il tipo di record nel ruolo dell'utente è selezionata l'opzione che consente la lettura di tutti i record del tipo di record corrispondente.

Se nel ruolo dell'utente la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per un tipo di record, l'utente non dispone dei diritti di accesso per quel tipo di record mediante il ruolo, inoltre il profilo di accesso predefinito nel ruolo utente non viene mai utilizzato per quel tipo di record.

In base alla convenzione di denominazione per i profili di accesso, i profili di accesso impostati per essere assegnati come profili di accesso predefiniti sono denominati come riportato di seguito.

Profilo accesso predefinito *nome ruolo*

dove:

- *nome ruolo* è il nome del ruolo in cui il profilo di accesso verrà utilizzato.

Ad esempio, il nome *Profilo di accesso predefinito amministratore* indica che il profilo di accesso controlla i diritti di accesso ai tipi di record e ai tipi di record correlati per il ruolo Amministratore.

### **Profilo di accesso del proprietario**

Il profilo di accesso del proprietario in un ruolo controlla i diritti di accesso di un utente ai record di sua proprietà o di proprietà di un suo subordinato.

In base alla convenzione di denominazione per i profili di accesso, i profili di accesso impostati per essere assegnati come profili di accesso del proprietario sono denominati come riportato di seguito:

Profilo accesso proprietario *nome ruolo*

dove:

- *nome ruolo* è il nome del ruolo in cui il profilo di accesso verrà utilizzato.

Ad esempio, il nome *Profilo di accesso del proprietario responsabile del servizio* indica che il profilo di accesso controlla i diritti di accesso ai tipi di record e ai tipi di record correlati per il ruolo Responsabile del servizio.

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sui profili di accesso, vedere gli argomenti seguenti:

- [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso \(a pagina 1544\)](#)

Per informazioni correlate sui ruoli, vedere gli argomenti seguenti:

- [Gestione dei ruoli \(a pagina 1462\)](#)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli \(a pagina 1463\)](#)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli \(a pagina 1465\)](#)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli \(a pagina 1466\)](#)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli \(a pagina 1479\)](#)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli \(a pagina 1467\)](#)
- [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#)

## Informazioni sui profili di accesso in team, gruppi e registri

I profili di accesso vengono utilizzati per concedere i diritti di accesso agli utenti membri di team o gruppi (mediante i registri utenti) e agli utenti associati con registri personalizzati. (Ai ruoli sono assegnati anche profili di accesso, come descritto in [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli \(a pagina 1479\)](#)). L'assegnazione di profili di accesso agli utenti per team e registri consente agli utenti di accedere a record a cui non potrebbero accedere in base alle limitazioni dei diritti di accesso forniti dai profili di accesso assegnati al loro ruolo.

**NOTA:** in Oracle CRM On Demand a ciascun utente viene assegnato un registro predefinito denominato con il nome dell'utente. Quando a un utente viene assegnato un record, quest'ultimo viene assegnato al registro predefinito dell'utente. Quando un record è di proprietà di un team, il team rappresenta l'insieme di registri predefiniti degli utenti membri del team. Quando un utente diviene membro di un team, il registro di tale utente viene aggiunto all'insieme di registri utente che compone il team. I registri utente vengono automaticamente associati ai record quando il proprietario del record viene modificato e quando viene modificata l'appartenenza al team.

I *Gruppi* sono team predefiniti supportati per determinati tipi di record. Quando il proprietario di un record è membro di un gruppo, gli altri membri del gruppo vengono automaticamente aggiunti al team su quel record. Ai membri del gruppo viene concesso l'accesso completo al record per impostazione predefinita e il livello di accesso non può essere modificato.

A ciascun registro utente in un team deve essere assegnato un profilo di accesso che controlla i diritti di accesso dell'utente ai record accessibili mediante l'appartenenza al team. È possibile rendere qualsiasi profilo di accesso disponibile per l'assegnazione ai membri del team, selezionando la casella di controllo Concedibile ai membri del team nel profilo di accesso.

Analogamente, a ciascun utente associato a un registro utente deve essere assegnato un profilo di accesso che controlla l'accesso dell'utente ai record presenti nel registro personalizzato. È possibile rendere qualsiasi profilo di accesso disponibile per l'assegnazione all'associazione di un utente a un registro, selezionando la casella di controllo Concedibile agli utenti del registro nel profilo di accesso.

Per ulteriori informazioni sui registri utente e sui registri personalizzati, vedere Gestione dei registri (vedere [Gestione registro](#) a pagina 1497).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso \(a pagina 1544\)](#)

## Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team

*L'ereditarietà del team* è l'aggiunta automatica dei membri di un team di un account ai team per i record collegati a tale account. L'ereditarietà team è disponibile come opzione per i contatti e le opportunità correlati a un cliente principale. L'ereditarietà team non è supportata per altri tipi di relazioni tra team.

**NOTA:** quando un utente diventa membro di un team, il registro utente corrispondente viene aggiunto all'insieme di registri utente del team. Oracle CRM On Demand non fa distinzione tra gli utenti che vengono aggiunti a un team tramite la funzione di ereditarietà del team e gli utenti aggiunti a un team manualmente. Ciò significa che i registri utente aggiunti a un team tramite la funzione di ereditarietà del team vengono considerati allo stesso modo dei registri utente aggiunti manualmente.

### Informazioni sull'ereditarietà del team per il tipo di record Contatto

Per il tipo di record Contatto, l'ereditarietà del team viene controllata mediante la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale per contatto nella pagina Profilo azienda. Se questa casella di controllo è selezionata, i team nei contatti collegati a un account padre ereditano i membri del team dell'account padre, come segue.

- Quando un contatto è correlato a un cliente principale, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Ogni membro del team cliente (incluso il proprietario cliente) diventa membro del team contatto, purché venga specificato un profilo di accesso nel campo Accesso contatto del record utente sul team cliente.
  - Per impostazione predefinita, al proprietario del cliente è concesso il profilo di accesso Completo per l'appartenenza del team contatto, anche se il profilo di accesso Completo è disattivato.
- Quando un nuovo membro viene aggiunto a un team account, l'appartenenza dell'utente ai team dei contatti correlati all'account viene determinata come indicato di seguito.
  - Se nel campo Accesso contatto del record utente nel team account viene specificato un profilo di accesso, il nuovo membro del team account diventa membro anche del team contatto di ciascun contatto correlato all'account. Inoltre, il profilo di accesso dell'utente nel team contatto di ciascun contatto correlato viene aggiornato in modo da corrispondere al profilo di accesso dell'utente nel team account.
  - Se nel campo Accesso contatto del record utente nel team account non è specificato un profilo di accesso, il nuovo membro del team account non viene aggiunto al team contatto per qualsiasi contatto correlato all'account. Se l'utente è già membro del team contatto per un contatto correlato all'account, l'utente viene rimosso dal team contatto di tale contatto.
- Quando cambia un proprietario cliente, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il nuovo proprietario diventa membro dei team contatto relativi a tutti i record Contatto correlati.
  - Il precedente proprietario account rimane membro dei team contatto ai quali cui era già stato aggiunto.
- Quando un utente viene rimosso da un team account, rimane comunque membro dei team contatto ai quali era stato aggiunto tramite l'ereditarietà del team.

### Informazioni sull'ereditarietà del team per il tipo di record Opportunità

Per il tipo di record Opportunità, l'ereditarietà del team viene controllata mediante la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale per opportunità nella pagina Profilo azienda. Se questa casella di controllo è selezionata, i team nelle opportunità collegate a un account padre ereditano i membri del team dell'account padre, come segue.

- Quando un'opportunità è correlata a un cliente principale, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Ogni membro del team cliente (incluso il proprietario cliente) diventa membro del team opportunità, purché venga specificato un profilo di accesso nel campo Accesso opportunità del record utente sul team cliente.
  - Per impostazione predefinita, al proprietario del cliente è concesso il profilo di accesso Completo per l'appartenenza del team opportunità, anche se il profilo di accesso Completo è disattivato.
- Quando un nuovo membro viene aggiunto a un team account, l'appartenenza dell'utente ai team delle opportunità correlate all'account viene determinata come indicato di seguito.
  - Se nel campo Accesso opportunità del record utente nel team account viene specificato un profilo di accesso, il nuovo membro del team account diventa membro anche del team opportunità per ciascuna opportunità correlata all'account. Inoltre, il profilo di accesso dell'utente nel team opportunità per ciascuna opportunità correlata viene aggiornato in modo che corrisponda al profilo di accesso dell'utente nel team account.
  - Se nel campo Accesso opportunità del record utente nel team account non viene specificato un profilo di accesso, il nuovo membro del team account non viene aggiunto al team opportunità per qualsiasi opportunità correlata all'account. Se l'utente è già membro del team opportunità per un'opportunità correlata all'account, l'utente viene rimosso dal team opportunità di tale opportunità.
- Quando cambia un proprietario cliente, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il nuovo proprietario diventa membro dei team opportunità relativi a tutti i record Opportunità correlati.
  - Il precedente proprietario account rimane membro dei team opportunità ai quali cui era già stato aggiunto.
- Quando un utente viene rimosso da un team account, rimane comunque membro dei team opportunità ai quali era stato aggiunto tramite l'ereditarietà del team.

### Cosa accade se l'ereditarietà del team viene disabilitata?



L'ereditarietà del team potrebbe concedere diritti di accesso eccessivi ai membri del team account che diventano membri dei team contatto e opportunità sui record Contatto e Opportunità correlati. In tal caso, è possibile disabilitare l'ereditarietà del team per il tipo di record Contatto o Opportunità, o entrambi, deselezionando le caselle di controllo pertinenti nella pagina Profilo azienda.

Se l'ereditarietà del team è disabilitata per il tipo di record Contatto, l'appartenenza dei team account e contatto si comporta come segue.

- Il campo Accesso contatti nei record utente sui team account non viene visualizzato.
- Gli utenti aggiunti come nuovi membri a un team account non vengono aggiunti ai team contatto relativi ai contatti collegati all'account.
- Se l'ereditarietà del team è stata abilitata in precedenza per il tipo di record Contatto, quindi è stata disabilitata, gli utenti che diventano membri dei team tramite la funzione di ereditarietà del team rimangono membri di tali team.

Se l'ereditarietà del team è disabilitata per il tipo di record Opportunità, l'appartenenza dei team account e contatto si comporta come segue.

- Il campo Accesso opportunità nei record utente sui team account non viene visualizzato.
- Gli utenti aggiunti come nuovi membri a un team account non vengono aggiunti ai team opportunità relativi alle opportunità collegate all'account.
- Se l'ereditarietà del team è stata abilitata in precedenza per il tipo di record Opportunità, quindi è stata disabilitata, gli utenti che diventano membri dei team tramite la funzione di ereditarietà del team rimangono membri di tali team.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso \(a pagina 1544\)](#)

### Uso della pagina Elenco profili di accesso

La pagina Elenco profili di accesso consente di eseguire le azioni descritte nella tabella riportata di seguito.

| Operazione                                                                      | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aggiungere un nuovo profilo di accesso                                          | Nella barra del titolo della pagina Elenco profili di accesso, fare clic su Nuovo. Viene visualizzata la Procedura guidata profilo di accesso.<br><br>Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata profilo di accesso, vedere <a href="#">Processo di impostazione dei profili di accesso (a pagina 1492)</a> .         |
| Aggiungere un nuovo profilo di accesso copiando un profilo di accesso esistente | Nel menu del livello dei record accanto al nome del profilo di accesso, selezionare Copia. Viene visualizzata la Procedura guidata profilo di accesso.<br><br>Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata profilo di accesso, vedere <a href="#">Processo di impostazione dei profili di accesso (a pagina 1492)</a> . |
| Disabilitare un profilo di accesso                                              | Selezionare la casella di controllo Disabilitato per il profilo di accesso.                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Operazione                                                                      | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                 | Quando si disabilita un profilo di accesso, questo non può essere utilizzato in alcuna nuova associazione a ruoli, team o registri. continua tuttavia a funzionare come profilo di accesso nelle associazioni precedenti dello stesso tipo finché non si assegna un profilo di accesso diverso al ruolo, al team o al registro.                                                                                                                                                                              |
| Selezionare una lingua per la visualizzazione dell'elenco di profili di accesso | <p>Nella barra del titolo della pagina Elenco dei profili di accesso, nel campo Lingua traduzione, selezionare la lingua in cui si desidera visualizzare l'elenco dei profili di accesso. È possibile visualizzare l'elenco in qualsiasi lingua supportata per la propria azienda in Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>NOTA:</b> se un profilo di accesso esistente non dispone di un nome profilo di accesso tradotto, il nome del profilo di accesso non viene tradotto e viene riportato tra parentesi.</p> |

Se i comandi della ricerca alfabetica sono disponibili, è possibile utilizzare la ricerca alfabetica per filtrare l'elenco dei profili di accesso. Per ulteriori informazioni sulla ricerca alfabetica, vedere [Filtro di elenchi \(a pagina 141\)](#).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso \(a pagina 1544\)](#)

### Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali

È possibile concedere o revocare i diritti di accesso ai tipi di record principali impostando i livelli di accesso nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso. Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata profilo di accesso, vedere [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#).

I livelli di accesso rappresentano il livello minimo delle autorizzazioni che possono essere concesse per un tipo di record. Per ogni tipo di record principale è possibile specificare i diritti di accesso di qualsiasi utente che eredita tale profilo di accesso tramite uno o più componenti di controllo dell'accesso (ruoli, posizione gerarchica dell'utente, team e registri). Ad esempio, quando un utente espande un'opportunità da un apposito elenco, i diritti di accesso che consentono all'utente di visualizzare i dettagli dell'opportunità e di eseguire le operazioni sono controllati dal livello di accesso per il tipo di record principale Opportunità nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso.

La descrizione riportata in questa sezione dei livelli di accesso per i tipi di record principali riguarda la funzionalità dei livelli di accesso quando operano singolarmente. I record che un utente può visualizzare e le operazioni che è autorizzato a eseguire sui record sono controllati da una combinazione di uno o più livelli di accesso applicati ai record tramite uno o più profili di accesso.

Per impostazione predefinita, i tipi di record controllati mediante privilegi speciali sono visualizzati in tutti i profili di accesso con il livello di accesso impostato. Per i tipi di record principali, l'impostazione predefinita è Sola lettura. È necessario modificare l'impostazione predefinita per offrire agli utenti il livello di accesso richiesto per i vari tipi di record.

L'impostazione del livello di accesso di ciascun tipo di record principale può essere una di quelle riportate di seguito.

- **Sola lettura.** Il livello di accesso Sola lettura impedisce all'utente di eseguire operazioni quali modifica o eliminazione sul record principale.



- **Lettura/Modifica.** Il livello di accesso Lettura/Modifica consente all'utente di visualizzare e modificare i record principali.
- **Lettura/Modifica/Eliminazione.** Il livello di accesso Lettura/Modifica/Eliminazione consente all'utente di visualizzare, modificare ed eliminare i record principali.

**NOTA:** l'autorizzazione per creare i record di un tipo di record principale non viene controllata dalle impostazioni nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso. L'autorizzazione per creare i record di un tipo di record principale è controllata dalle impostazioni nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sui ruoli, vedere [Gestione dei ruoli \(a pagina 1462\)](#).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso \(a pagina 1544\)](#)

### Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati

È possibile concedere o revocare i diritti di accesso ai tipi di record correlati impostando i livelli di accesso nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso. Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata profilo di accesso, vedere [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#).

Per impostazione predefinita, i tipi di record correlati controllati mediante privilegi speciali sono visualizzati in tutti i profili di accesso con il livello di accesso impostato su Nessun accesso. È necessario modificare l'impostazione predefinita per offrire agli utenti il livello di accesso richiesto per i vari tipi di record.

Ad esempio, il tipo di record Oggetto personalizzato 04 è un tipo di record correlato sul tipo di record Opportunità padre. Per impostazione predefinita, nel profilo di accesso Completo il livello di accesso del tipo di record correlato Oggetto personalizzato 04 è Nessun accesso. Di conseguenza, un utente che si trova in un team opportunità con il profilo di accesso Completo non può visualizzare i tipi di record correlati basati sul tipo di record correlato Oggetto personalizzato 04. Se si desidera che l'utente visualizzi i record di Oggetto personalizzato 04 sui record opportunità, è necessario modificare il livello di accesso predefinito.

Questo argomento descrive quanto segue:

- Relazioni tra i record
- Opzioni dei livelli di accesso per i tipi di record correlati

### Relazioni tra i record

La relazione tra un tipo di record padre e il tipo di record correlato (il record figlio) determina le opzioni del livello di accesso disponibili per l'assegnazione al tipo di record correlato.

I tipi di relazioni e le opzioni del livello di accesso disponibili sono riportati di seguito.

- **Relazione uno-a-molti.** In una relazione uno-a-molti, il record principale può disporre di numerosi record secondari del tipo di record correlato. Ad esempio, il tipo di record correlato Beni è disponibile nella pagina Informazioni correlate account della Procedura guidata profilo di accesso. Il tipo di record principale Account dispone di una relazione uno-a-molti con il tipo di record correlato Beni. Per la relazione uno-a-molti sono disponibili i livelli di accesso riportati di seguito.
  - Visualizzazione
  - Sola lettura
  - Nessun accesso
- **Relazione uno-a-molti-primario.** In una relazione uno-a-molti-primario, il tipo di record correlato si basa su un tipo di record primario e i diritti di accesso del tipo di record primario possono determinare i diritti di accesso per il tipo di record correlato. Il record principale di una relazione uno-a-molti-primario può disporre di

numerosi record secondari del tipo di record correlato. Ad esempio, il tipo di record correlato Opportunità nella pagina Informazioni correlate account è basato su un tipo di record primario Opportunità. Il tipo di record principale Account dispone di una relazione uno-a-molti-primario con il tipo di record correlato Opportunità. Per la relazione uno-a-molti-primario sono disponibili i livelli di accesso riportati di seguito.

- Visualizzazione
- Sola lettura
- Nessun accesso
- Eredita principale

- **Relazione uno-a-secondario.** In una relazione uno-a-secondario, i record secondari si basano su un tipo di record che non dispone di un tipo di record primario corrispondente. Gli allegati, le note e i team sono alcuni esempi di tipi di record correlati che non hanno un tipo di record padre corrispondente.

**NOTA:** un'eccezione a questa regola è la relazione tra i record figlio del contatto su un'opportunità. Sebbene il tipo di record del contatto disponga di un tipo di record principale corrispondente, la relazione tra l'opportunità e i contatti è una relazione uno-a-figlio. Gli utenti possono aggiungere contatti esistenti a un'opportunità oppure rimuovere i contatti da un'opportunità. Gli utenti possono creare nuovi contatti da un'opportunità.

Di seguito sono riportati i livelli di accesso disponibili per la relazione uno-a-figlio.

- Lettura/Creazione
- Lettura/Creazione/Modifica
- Lettura/Modifica
- Lettura/Modifica/Eliminazione
- Sola lettura
- Nessun accesso
- Completo

- **Relazione uno-a-sola-lettura.** La relazione uno-a-sola-lettura è simile alla relazione uno-a-figlio. Tuttavia, come suggerisce il nome della relazione, in una relazione uno-a-sola-lettura gli utenti possono modificare o creare i record figlio. Storico modifiche è un esempio di un tipo di record correlato che non ha un tipo di record principale corrispondente. Oracle CRM On Demand crea il tipo di record Storico modifiche. Di seguito sono riportati i livelli di accesso disponibili per la relazione uno-a-sola-lettura.

- Sola lettura
- Nessun accesso

- **Relazioni molti-a-molti.** In una relazione molti-a-molti il tipo di record principale e il tipo di record correlato si basano entrambi su tipi di record primari e i record di ogni tipo possono essere elementi principali o secondari dell'altro, a seconda delle modalità di visualizzazione della relazione. Ad esempio, il tipo di record correlato Account nella pagina Informazioni correlate dell'Oggetto personalizzato 01 della Procedura guidata profilo di accesso è basato sul tipo di record primario Account. Il tipo di record principale Oggetto personalizzato 01 dispone di una relazione molti-a-molti con il tipo di record correlato Account.

**NOTA:** le relazioni tra due tipi di record possono essere diverse a seconda del tipo di record che costituisce il record principale e del tipo di record che costituisce il tipo di record correlato. Ad esempio, sebbene il tipo di record principale Oggetto personalizzato 01 disponga di una relazione molti-a-molti con il tipo di record correlato Account, il tipo di record principale Account dispone di una relazione molti-a-molti-primari con il tipo di record correlato Oggetti personalizzati 01.

Per la relazione molti-a-molti sono disponibili i livelli di accesso riportati di seguito.

- Lettura/Creazione
- Sola lettura
- Visualizzazione
- Nessun accesso

- **Relazione molti-a-molti-primari.** Anche la relazione molti-a-molti-primari è una relazione i cui il tipo di record principale e il tipo di record correlato si basano entrambi su tipi di record primari e i record di ogni tipo

possono essere elementi principali o secondari dell'altro. Sono tuttavia disponibili livelli di accesso aggiuntivi per i casi in cui i diritti di accesso del tipo di record primario possono determinare i diritti di accesso per il tipo di record correlato. Ad esempio, il tipo di record correlato Oggetti personalizzati 01 nella pagina Informazioni correlate account della Procedura guidata profilo di accesso si basa sul tipo di record primario Oggetto personalizzato 01. Il tipo di record principale Account dispone di una relazione multi-a-multi-primari con il tipo di record correlato Oggetti personalizzati 01. Per la relazione multi-a-multi-primari sono disponibili i livelli di accesso riportati di seguito.

- Lettura/Creazione
- Sola lettura
- Visualizzazione
- Nessun accesso
- Eredita principale
- Aggiungi/Eredita principale
- Aggiungi/Rimuovi/Eredita primario

**NOTA:** il livello di accesso Lettura/Creazione non è supportato per i tipi di record seguenti: Risposte messaggio per dettaglio prodotto, Relazioni elemento piano messaggistica per dettaglio prodotto e Elementi piano messaggistica per dettaglio prodotto.

### Opzioni dei livelli di accesso per i tipi di record correlati

Di seguito è riportato l'insieme completo di opzioni dei livelli di accesso per i tipi di record correlati.

- **Nessun accesso.** L'opzione Nessun accesso è disponibile per tutti i tipi di record correlati. Impedisce all'utente di visualizzare i record in un elenco correlato.
- **Sola lettura.** Il livello di accesso Sola lettura impedisce all'utente di modificare i record correlati online sul record padre.
- **Lettura/Creazione.** Il livello di accesso Lettura/Creazione è disponibile per i tipi di record correlati che sono record uno-a-figlio o fanno parte di relazioni multi-a-molti. Per i record uno-a-figlio, il livello di accesso Lettura/Creazione consente all'utente di creare un nuovo record o di espandere i record esistenti per visualizzare i dettagli, ma non permette all'utente di modificare o eliminare record. Per le relazioni multi-a-molti, il livello di accesso Lettura/Creazione consente all'utente di associare un record esistente come figlio su un record padre, ma non permette all'utente di rimuovere un'associazione esistente.
- **Lettura/Creazione/Modifica.** Il livello di accesso Lettura/Creazione/Modifica è disponibile per i tipi di record correlati che sono record uno-a-figlio. Consente all'utente di creare un nuovo record o di espandere record esistenti per visualizzare i dettagli e modificare il record se necessario. Il livello di accesso Lettura/Creazione/Modifica non permette all'utente di eliminare i record figlio.
- **Lettura/Modifica.** Il livello di accesso Lettura/Modifica è disponibile per tutte le relazioni ad eccezione dei record correlati che sono di sola lettura in relazioni uno-a-sola-lettura. Il livello di accesso Lettura/Modifica consente all'utente di visualizzare e modificare i record correlati.
- **Lettura/Modifica/Eliminazione.** Il livello di accesso Lettura/Modifica/Eliminazione è disponibile per i tipi di record correlati che sono record figlio in relazioni uno-a-figlio. Il livello di accesso Lettura/Modifica/Eliminazione consente all'utente di espandere i record esistenti per visualizzarne i dettagli, modificare o eliminare il record. Il livello di accesso Lettura/Modifica/Eliminazione non permette all'utente di creare nuovi record figlio.
- **Completo.** Il livello di accesso Completo è disponibile per i tipi di record correlati che non dispongono di un tipo di record principale corrispondente. Per questi tipi di record, il livello di accesso Completo consente all'utente di creare, visualizzare, modificare ed eliminare record.
- **Visualizzazione.** Il livello di accesso Visualizzazione è disponibile per i tipi di record correlati solo in relazioni uno-a-molti e multi-a-molti. Con il livello di accesso Visualizzazione, il comportamento dei record correlati è come riportato di seguito.

- Tutti i record secondari correlati a un record principale vengono visualizzati nell'elenco dei record correlati, indipendentemente se l'utente dispone o meno dell'autorizzazione per la visualizzazione dei record secondari.
- Ogni record correlato eredita il livello di accesso del relativo tipo di record primario piuttosto che il livello di accesso del tipo di record principale nella relazione.

Ad esempio, se il livello di accesso è impostato su Visualizzazione per il tipo di record correlato Opportunità nel tipo di record principale Account, il comportamento dei record di opportunità correlati è come descritto di seguito.

- Tutte le opportunità correlate a un record cliente principale vengono visualizzate nell'elenco dei record correlati, indipendentemente se l'utente dispone o meno dell'autorizzazione per la visualizzazione dei record di opportunità.
- Ogni record di opportunità eredita il livello di accesso dal tipo di record Opportunità primario e non dal relativo tipo di record Account principale. Quando un utente prova a espandere un record di opportunità correlato per visualizzare ulteriori dettagli sul record, l'operazione riesce se il record di opportunità è ancora esistente e solo se l'utente dispone dell'autorizzazione per la visualizzazione dei dettagli del record di opportunità. Se l'utente non dispone dell'autorizzazione per la visualizzazione dei dettagli di tale record di opportunità, viene visualizzato un messaggio di errore.

- **Eredita principale.** Il livello di accesso Eredita principale è disponibile solo per determinati tipi di record correlati uno-a-molti e multi-a-molti. Con il livello di accesso Eredita primario, il comportamento dei record correlati è come descritto di seguito.

- Nell'elenco dei record correlati vengono visualizzati solo i record secondari correlati per i quali l'utente dispone dell'autorizzazione per la visualizzazione.
- Ogni record correlato eredita il livello di accesso del relativo tipo di record primario piuttosto che il livello di accesso del tipo di record principale nella relazione.

Ad esempio, se il livello di accesso è impostato su Eredita primario per il tipo di record correlato Opportunità nel tipo di record principale Account, il comportamento dei record di opportunità correlati è come descritto di seguito.

- Nell'elenco dei record correlati vengono visualizzati solo i record di opportunità correlati per i quali l'utente dispone dell'autorizzazione per la visualizzazione.
- Ogni record di opportunità eredita il livello di accesso dal tipo di record Opportunità primario e non dal relativo tipo di record Account principale. Quando un utente prova a espandere un record di opportunità correlato per visualizzare ulteriori dettagli sul record, l'operazione riesce sempre se il record di opportunità è ancora esistente perché l'utente dispone dell'autorizzazione per la visualizzazione dei dettagli di tutti i record di opportunità inclusi nell'elenco di record correlati.

Se per le relazioni multi-a-molti si seleziona il livello di accesso Eredita principale, l'utente non può aggiungere o rimuovere una relazione tra due record esistenti. Tuttavia, il livello di accesso Eredita principale è disponibile anche in combinazione con il diritto di accesso Aggiungi oppure insieme ai diritti di accesso Aggiungi e Rimuovi.

**NOTA:** se il livello di accesso Eredita principale (o qualsiasi combinazione relativa) viene trovato su uno dei profili utilizzati per un tipo di record correlato, l'impostazione Eredita principale ha la precedenza. Ad esempio, se vengono trovati entrambi i livelli di accesso Eredita principale e Visualizzazione, il livello di accesso Eredita principale ha priorità sul livello di accesso Visualizzazione. Se vengono trovati tutti i livelli di accesso Eredita principale, Sola lettura e Visualizzazione, il diritto di accesso Eredita principale ha priorità sui livelli di accesso Visualizzazione e Sola lettura.

- **Aggiungi/Eredita principale.** Il livello di accesso Aggiungi/Eredita principale è disponibile per i record correlati che condividono una relazione multi-a-molti con il record padre. L'elemento Eredita principale del livello di accesso Aggiungi/Eredita principale funziona allo stesso modo del livello di accesso Eredita principale. Tuttavia, il livello di accesso Aggiungi/Eredita principale consente all'utente di associare al record padre anche un record correlato esistente. Se un record correlato viene aggiunto correttamente, tale record

eredita il livello di accesso del relativo record principale. Il livello di accesso Aggiungi/Eredita principale non consente agli utenti di rimuovere un record correlato esistente.

- **Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale.** Il livello di accesso Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale è disponibile per i record correlati che condividono una relazione molti-a-molti con il record padre. L'elemento Eredita principale del livello di accesso Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale funziona allo stesso modo del livello di accesso Eredita principale. Tuttavia, il livello di accesso Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale consente all'utente di associare al record padre anche un record correlato esistente oppure di rimuovere (annullare l'associazione) il collegamento tra i record. Quando un utente rimuove o annulla l'associazione di un record correlato, il record non viene eliminato e rimane nel database. Se un record correlato viene aggiunto correttamente, tale record eredita il livello di accesso del relativo record principale.

Come regola generale, per i tipi di record correlati mostrati nella tabella riportata di seguito, il livello di accesso Eredita principale è supportato in tutti i casi in cui il tipo di record è disponibile come tipo di record correlato. Tuttavia, sono applicabili le eccezioni riportate di seguito.

- Per il tipo di record padre Nucleo familiare, il tipo di record correlato ai lead non supporta il livello di accesso Eredita primario.
- Per il tipo di record principale Partner, il tipo di record correlato Opportunità non supporta il livello di accesso Eredita principale.

Se il livello di accesso è attualmente impostato su Visualizzazione per una qualsiasi delle relazioni indicate nella tabella riportata di seguito, si consiglia di modificare il livello di accesso da Visualizzazione a Eredita primario.

**NOTA:** il livello di accesso impostato per il tipo di record correlato Attività completate si applica ai record visualizzati nella sezione di informazioni correlate Attività completate nella pagina dei dettagli di un record principale. Il livello di accesso impostato per i tipi di record correlati Attività o Attività aperte si applica ai record visualizzati nelle sezioni di informazioni correlate Attività, Task aperti, Appuntamenti aperti e Attività aperte nella pagina dei dettagli di un record principale.

| Tipo di record correlato                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Richieste di riconoscimento                                                       |
| Attività                                                                          |
| Visita partecipante                                                               |
| Piani aziendali                                                                   |
| Risposte messaggio per dettaglio prodotto                                         |
| Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica per dettaglio prodotto visita |
| Elementi piani di messaggistica per dettaglio prodotto                            |
| Visite                                                                            |
| Richieste di certificazione                                                       |
| Attività completate                                                               |

| Tipo di record correlato                            |
|-----------------------------------------------------|
| Iscrizioni a corso                                  |
| Oggetti personalizzati 01 e successivi              |
| Registrazioni a esame                               |
| Titolare conto finanziario                          |
| Conto finanziario: Filiale                          |
| Conto finanziario: Istituzione esterna              |
| Conti finanziari                                    |
| Lead                                                |
| Risposte messaggio                                  |
| Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica |
| Elementi dei piani di messaggistica                 |
| Obiettivi                                           |
| Attività aperte                                     |
| Opportunità                                         |
| Account piano                                       |
| Contatti piano                                      |
| Opportunità piano                                   |
| Richieste di servizio                               |
| Opportunità secondarie                              |
| Elementi di transazione                             |

Nella tabella riportata di seguito vengono elencate le relazioni possibili quando i livelli di accesso Eredita principale, Aggiungi/Eredita principale e Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale sono tutti disponibili. Si tratta di relazioni molti-a-molti.

**NOTA:** se si utilizza il livello di accesso Lettura/Creazione per una qualsiasi delle relazioni molti-a-molti che supportano il livello di accesso Eredita principale e le relative combinazioni, si consiglia di modificare il livello di accesso Lettura/Creazione in una delle combinazioni Eredita principale nei tipi di record correlati.

| Tipo di record principale         | Tipo di record correlato          |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Account                           | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Attività                          | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Campagna                          | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Campagna                          | Opportunità                       |
| Contatto                          | Visite                            |
| Contatto                          | Attività completate               |
| Contatto                          | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Contatto                          | Attività aperte                   |
| Contatto                          | Opportunità                       |
| Oggetti personalizzati da 01 a 03 | Attività completate               |
| Oggetti personalizzati da 01 a 03 | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Oggetti personalizzati da 01 a 03 | Attività aperte                   |
| Oggetti personalizzati da 01 a 03 | Lead                              |
| Oggetti personalizzati da 01 a 03 | Opportunità                       |
| Oggetti personalizzati da 01 a 03 | Richieste di servizio             |
| Rivenditore                       | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Rivenditore                       | Richieste di servizio             |
| Fondo                             | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Nucleo familiare                  | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Lead                              | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Evento                            | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Opportunità                       | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Partner                           | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |

| Tipo di record principale | Tipo di record correlato          |
|---------------------------|-----------------------------------|
| Portafoglio               | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Richiesta di servizio     | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Soluzione                 | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |
| Soluzione                 | Richieste di servizio             |
| Veicolo                   | Oggetti personalizzati da 01 a 03 |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso \(a pagina 1544\)](#)

### Processo di impostazione dei profili di accesso

Questo argomento descrive come impostare i profili di accesso.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand genera record di audit per tutte le modifiche apportate ai profili di accesso. Se il proprio ruolo utente include il privilegio Accedi a Storico modifiche principale e Verifica configurazione amministrazione, è possibile visualizzare lo storico delle modifiche apportate ai profili di accesso. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dello storico modifiche, vedere [Analisi dello storico modifiche per le modifiche alla configurazione di amministrazione \(vedere Analisi delle modifiche alla configurazione di amministrazione nello storico modifiche a pagina 1242\)](#).

**Procedure preliminari.** Per visualizzare, creare o rivedere i profili di accesso a livello aziendale, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci ruoli e accesso.

Per impostare un profilo di accesso, effettuare i seguenti task:

- 1 [Aggiunta di profili di accesso \(a pagina 1492\)](#).
- 2 [Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record primari \(a pagina 1494\)](#).
- 3 [Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record correlati \(a pagina 1494\)](#).

Per i collegamenti ad argomenti che forniscono ulteriori informazioni sui profili di accesso, vedere [Argomenti correlati per i profili di accesso \(a pagina 1495\)](#).

### Aggiunta di profili di accesso

È possibile aggiungere un profilo di accesso effettuando le operazioni seguenti:

- creazione di un nuovo profilo;
- copia di un profilo esistente e modifica dei relativi livelli di accesso.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di aggiunta di un profilo di accesso.

#### Per aggiungere un profilo di accesso

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.



- 3 Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic sul collegamento Profili di accesso.
- 4 Dall'elenco Profilo di accesso, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Per creare un nuovo profilo basato su un profilo esistente, fare clic sul pulsante Copia per il profilo da copiare.
  - Per creare un nuovo profilo non basato su un profilo esistente, fare clic su Nuovo nella barra del titolo.
 Viene visualizzata la Procedura guidata profilo di accesso, che assiste l'utente nelle varie fasi del processo.
- 5 Nel passo 1 della Procedura guidata profilo di accesso, fornire un nome e una descrizione, quindi impostare gli altri campi in base alle esigenze. Gli altri campi sono descritti nella tabella riportata di seguito.

| Campo                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contrassegna per traduzione | <p>La casella di controllo Contrassegna per traduzione è effettiva solo nelle due circostanze seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ modifica del nome di un profilo di accesso esistente;</li> <li>■ nome del profilo di accesso esistente già tradotto in una o più lingue aggiuntive.</li> </ul> <p>In queste circostanze è possibile usare la casella di controllo Contrassegna per traduzione per indicare se il nome del profilo di accesso tradotto deve essere sostituito dal nuovo nome oppure non deve essere modificato. A seconda dell'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione, il nome del profilo di accesso viene visualizzato come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo Contrassegna per traduzione è selezionata, il nuovo nome verrà visualizzato nella lingua in cui è stato immesso, indipendentemente dalla lingua usata per la visualizzazione dell'elenco dei profili di accesso. Quando l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome, il nome appare con il tipo di carattere predefinito. Quando invece l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, il nome viene visualizzato con un tipo di carattere di colore blu e racchiuso tra parentesi quadre.</li> <li>■ Se la casella di controllo Contrassegna per traduzione non è selezionata, il nuovo nome appare quando l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome. Quando invece l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, appare ancora il nome profilo di accesso tradotto originale.</li> </ul> <p>L'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione non ha effetto durante l'aggiunta di un nuovo profilo di accesso. Quando si aggiunge un nuovo profilo di accesso, il nuovo nome appare in modo automatico nell'elenco dei profili di accesso in tutte le lingue. Quando l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome, il nome del nuovo profilo di accesso viene visualizzato con il tipo di carattere predefinito. Quando invece l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, il nome del nuovo profilo di accesso viene visualizzato con un tipo di carattere di colore blu e racchiuso tra parentesi quadre.</p> |

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Concedibile ai membri dei team       | Selezionare questa casella di controllo per rendere il profilo di accesso disponibile per l'assegnazione ai membri del team.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Concedibile agli utenti del registro | Selezionare questa casella di controllo per rendere il profilo di accesso disponibile per l'assegnazione agli utenti del registro. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Creazione dei profili di accesso per i registri</a> (vedere <a href="#">Creazione di profili di accesso per i registri</a> a pagina 1529).                                                                           |
| Disabilitato                         | La selezione di questa casella di controllo comporta la disabilitazione del profilo di accesso. Un profilo di accesso disabilitato non può essere usato nelle nuove associazioni a ruoli, team o registri. continua tuttavia a funzionare come profilo di accesso nelle associazioni precedenti dello stesso tipo finché non si assegna un profilo di accesso diverso al ruolo, al team o al registro. |

**NOTA:** per impostazione predefinita, la caselle di selezione Concedibile ai membri dei team e Concedibile agli utenti del registro sono selezionate nei profili di accesso di modifica, completo e di sola lettura predefiniti. Pertanto, quando un utente aggiunge un altro utente a un team o a un registro, l'elenco di selezione dei profili di accesso visualizzati nella finestra di dialogo Aggiungi utenti o Modifica utenti include i profili di accesso predefiniti. Se si desidera impedire agli utenti di assegnare qualcuno di questi tre profili di accesso a un utente di un registro o a un registro utente di un team, deselezionare la casella di controllo appropriata per il profilo di accesso specifico.

### Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record primari

Per specificare i livelli di accesso per i tipi di record primari, attenersi alla procedura riportata di seguito.

#### *Per specificare i livelli di accesso per i tipi di record primari*

- 1 Nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso, selezionare il livello di accesso per ognuno dei tipi di record primari. Scegliere tra:
  - Sola lettura
  - Lettura/Modifica
  - Lettura/Modifica/Eliminazione

Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principale, vedere [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali \(a pagina 1484\)](#).

- 2 Se si desidera specificare i livelli di accesso per i tipi di record correlati per un tipo di record primario, fare clic sul collegamento Informazioni correlate del tipo di record primario. In caso contrario, fare clic su Fine per salvare le modifiche.

La maggior parte dei tipi di record dispongono del collegamento Informazioni correlate. Le informazioni correlate vengono visualizzate nelle pagine dei dettagli come record collegati. Per ulteriori informazioni sulla specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record correlati, vedere [Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record correlati \(a pagina 1494\)](#).

### Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record correlati

Per specificare i livelli di accesso per i tipi di record correlati, attenersi alla procedura riportata di seguito.

#### *Per specificare i livelli di accesso per i tipi di record correlati*

- 1 Nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso, fare clic sul collegamento Informazioni correlate corrispondente al tipo di record primario per il quale si desidera specificare il livello di accesso per uno o più tipi di record correlati.
  - 2 Selezionare il livello di accesso appropriato per ognuno dei tipi di record Informazioni correlate.  
L'elenco di selezione delle opzioni del livello di accesso visualizzato nel campo del livello di accesso per ogni tipo di record correlato dipende dalla relazione del tipo di record correlato con il tipo di record principale corrispondente. A seconda del livello di accesso impostato in questo campo e nella Procedura guidata gestione ruoli, è possibile concedere o revocare i diritti dell'utente per creare, aggiornare o visualizzare i record del tipo di record interessato.  
Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlato, vedere Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlato (vedere [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati](#) a pagina 1485).
- NOTA:** la creazione di una nuova opportunità è possibile solo se il livello di accesso per il tipo di record correlato Fatturato del tipo di record Opportunità è impostato su Completo.
- Per informazioni sulle impostazioni del profilo di accesso necessarie per la conversione dei lead, vedere Impostazioni di profilo accesso e ruolo per la conversione dei lead (vedere [Impostazioni dei profili di accesso e dei ruoli per la conversione dei lead](#) a pagina 270). Per informazioni sulle impostazioni del profilo di accesso necessarie per la conversione delle registrazioni delle operazioni, vedere Impostazioni di profilo accesso e ruolo per la conversione delle registrazioni delle operazioni (vedere [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni](#) a pagina 477).
- 3 Al termine dell'impostazione dei livelli di accesso sui tipi di record correlati per un tipo di record principale, fare clic su Precedente per tornare alla pagina principale del passo 2 della procedura guidata.
  - 4 Ripetere i passi da 1 a 3 della procedura per ogni tipo di record primario per il quale si desidera specificare i livelli di accesso per uno o più tipi di record correlati.
  - 5 Dopo aver impostato i livelli di accesso per tutti i tipi di record primari e i tipi di record correlati, fare clic su Fine per salvare le impostazioni.

### Argomenti correlati per i profili di accesso

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli \(a pagina 1479\)](#)
- [Informazioni sui profili di accesso in team, gruppi e registri \(a pagina 1481\)](#)
- [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team \(a pagina 1481\)](#)
- [Uso della pagina Elenco profili di accesso \(a pagina 1483\)](#)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso \(a pagina 1544\)](#)

## Gestione personalizzazione

Gli utenti possono personalizzare alcune aree di Oracle CRM On Demand, ad esempio i layout della pagina dei dettagli dei record e i layout della barra delle azioni. Tuttavia, se si desidera che gli utenti con un determinato ruolo non utilizzino più i layout personalizzati e utilizzino di nuovo i layout predefiniti per il proprio ruolo, è possibile rimuovere i layout personalizzati per questi utenti. Ad esempio, è possibile rimuovere tutti i layout della home page personalizzati per gli utenti con il ruolo Funzionario commerciale oppure rimuovere tutti i layout della barra delle azioni personalizzati per gli utenti con il ruolo Responsabile vendite.

Per ulteriori informazioni sulla gestione della personalizzazione in Oracle CRM On Demand, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Reimpostazione dei layout di pagina personalizzati \(a pagina 1496\)](#)
- [Reimpostazione dei layout della barra delle azioni personalizzati \(a pagina 1496\)](#)

## ■ [Reimpostazione dei layout della home page personalizzati \(a pagina 1497\)](#)

### **Reimpostazione dei layout di pagina personalizzati**

È possibile rimuovere tutti i layout di pagina personalizzati per gli utenti che dispongono di un ruolo specifico in Oracle CRM On Demand e ripristinare il layout di pagina predefinito per tale ruolo. Quando si reimposta il layout predefinito di un tipo di record per un ruolo, si verifica quanto riportato di seguito.

- Viene ripristinato il layout predefinito per tutti i layout di informazioni correlate personalizzati.
- Viene ripristinato il layout predefinito per tutti i layout di campo personalizzati.
- Vengono ripristinati i valori configurati per il tipo di record a livello di ruolo per tutte le impostazioni personalizzate di visualizzazione delle indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci ruoli e accesso.

#### ***Per reimpostare i layout di pagina personalizzati***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione personalizzazione della pagina Gestione utenti e controlli degli accessi fare clic sul collegamento Reimposta layout pagina per aprire la pagina Reimpostazione layout pagina.
- 4 Nel Passo 1, Seleziona ruolo, selezionare il ruolo per il quale si desidera reimpostare il layout di pagina e fare clic su Successivo.
- 5 Nel Passo 2, Seleziona layout, scegliere i layout del tipo di record che si desidera reimpostare spostando i tipi di record dalla sezione Disponibile alla sezione Selezionato utilizzando le frecce verso sinistra e verso destra e fare clic su Successivo.
- 6 Nel Passo 3, Conferma, verificare le selezioni, quindi clic su Fine per salvare le modifiche.

**NOTA:** dopo aver reimpostato un layout di pagina per un ruolo utente, gli utenti con tale ruolo devono uscire da Oracle CRM On Demand, quindi rieseguire l'accesso per visualizzare le modifiche del layout.

### **Reimpostazione dei layout della barra delle azioni personalizzati**

È possibile rimuovere tutti i layout della barra delle azioni personalizzati per gli utenti con un ruolo specifico in Oracle CRM On Demand e ripristinare il layout della barra delle azioni predefinito per tale ruolo.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci ruoli e accesso.

#### ***Per reimpostare i layout della barra delle azioni personalizzati***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Reimposta layout barra delle azioni.
- 4 Nella pagina Reimpostazione layout barra delle azioni, selezionare il ruolo per il quale si desidera reimpostare il layout della barra delle azioni e fare clic su Successivo.
- 5 Nella pagina Riepilogo, fare clic su Fine.
- 6 Nella pagina Riepilogo, fare clic su Fine.

## Reimpostazione dei layout della home page personalizzati

È possibile rimuovere tutti i layout della home page personalizzati per gli utenti con un ruolo specifico in Oracle CRM On Demand e ripristinare il layout della home page predefinito per tale ruolo.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci ruoli e accesso.

### *Per reimpostare i layout della home page personalizzati*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Reimpostazione layout home page.
- 4 Nella pagina Reimpostazione layout home page, selezionare il ruolo per il quale si desidera reimpostare il layout di pagina e fare clic su Successivo.
- 5 Nella pagina Seleziona layout, scegliere i layout della home page che si desidera reimpostare spostando i layout della home page disponibili dalla sezione Disponibile alla sezione Visualizzato utilizzando le frecce verso sinistra e verso destra, quindi fare clic su Successivo.

## Gestione registro

I registri rappresentano un metodo efficiente di organizzazione e separazione dei record in modo da consentire agli utenti di collaborare senza essere membri del team per ciascun record.

L'utilizzo dei registri per organizzare i dati aziendali rende più rapide ed efficienti le ricerche dei record. I registri possono coesistere con gruppi e team. Se i requisiti per fornire l'accesso a gruppi di utenti sono chiari e relativamente semplici, è possibile utilizzare l'assegnazione gruppo. Tuttavia, se i requisiti di proprietà dei record dei gruppi sono più complessi, è consigliabile utilizzare i registri.

### Registri predefiniti degli utenti

In Oracle CRM On Demand, a ciascun utente viene assegnato un registro predefinito a cui è associato il nome dell'utente. Quando a un utente viene assegnato un record, quest'ultimo viene assegnato al registro predefinito dell'utente. Quando un record è di proprietà di un team, il team rappresenta l'insieme di registri predefiniti degli utenti membri del team. I registri degli utenti vengono automaticamente associati ai record quando vengono modificati il proprietario dei record e l'appartenenza al team.

### Registri personalizzati

Quando la funzionalità dei registri è abilitata, è possibile creare registri personalizzati per organizzare e adattare i dati agli scopi aziendali. Di solito si fa riferimento ai registri personalizzati definendoli semplicemente *registri*. I registri possono essere indipendenti oppure organizzati in gerarchie. Ad esempio, è possibile creare registri per suddividere i dati in base alle unità organizzative della propria attività, quali i territori o i prodotti. Successivamente è possibile impostare gli utenti in modo che dispongano del livello di accesso appropriato per i registri.

### Registri creati in modo automatico per i partner

Quando si rende attivo un record partner in Oracle CRM On Demand, viene creato in modo automatico un registro che può contenere dati per l'organizzazione partner. I registri creati in modo automatico per i partner sono disponibili per la selezione nella finestra di ricerca dei registri, a cui è possibile accedere dalle pagine del record Partner quando ci si trova nell'elemento correlato Registri di un record partner. Le pagine del record Partner sono accessibili per gli utenti solo nell'azienda proprietaria della marca. Se la casella di controllo Accesso al partner o la casella di controllo Accesso reciproco al partner (Inverti) è selezionata quando si aggiunge una relazione partner a un record partner, i registri creati in modo automatico per i partner correlati vengono sincronizzati. Successivamente, quando i clienti partner vengono associati in Oracle CRM On Demand, gli utenti partner

associati a ognuno dei registri partner sincronizzati potranno vedere i clienti partner a cui è correlata la propria organizzazione partner.

Quando viene aggiunto a un'organizzazione partner, un utente viene anche associato in modo automatico al registro partner specifico dell'organizzazione partner.

### **Registri personalizzati per i partner**

È inoltre possibile creare registri personalizzati per le organizzazioni partner. Per questi registri personalizzati è possibile assegnare qualsiasi combinazione di utenti, compresi gli utenti dell'azienda proprietaria della marca e gli utenti appartenenti a organizzazioni partner.

### **Tipi di record supportati per i registri**

È possibile assegnare record di tipi differenti allo stesso utente e allo stesso registro. È possibile assegnare ai registri i seguenti tipi di record:

- Account
- Riconoscimento
- Allocazione
- Richiesta
- Appuntamento
- Piano aziendale
- Campagna
- Certificazione
- Contatto
- Corso
- Oggetti personalizzati
- Registrazione operazione
- Rivenditore
- Evento
- Esame
- Conto finanziario
- Piano finanziario
- Fondo
- Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)
- Nucleo familiare
- Report audit magazzino
- Periodo magazzino
- Lead
- Richiesta MDF
- Piano messaggistica
- Obiettivo
- Opportunità
- Ordine
- Partner
- Polizza
- Portafoglio
- Programma
- Lotto campione
- Richiesta campione

- Transazione campioni
- Richiesta di servizio
- Chiamata Smart
- Soluzione
- Richiesta prezzi speciali
- Task
- Veicolo

### Registri nel Selettore Registro

Se il Selettore Registro è abilitato per l'azienda, il campo Selettore Registro viene visualizzato nelle ricerche mirate e avanzate, nella barra del titolo delle pagine di elenco e nella home page Analytics. Il Selettore Registro consente di limitare una ricerca mirata a un registro personalizzato o a un registro utente che può contenere il record che l'utente desidera trovare. Il segno più (+) visualizzato nel campo Selettore Registro indica la presenza di livelli secondari.

**NOTA:** i registri partner vengono visualizzati nel Selettore Registro solo per il tipo di record Partner.

Quando si fa clic sull'icona accanto al Selettore Registro, viene visualizzata la gerarchia dei registri, organizzata come descritto di seguito.

- **Tutto.** Nodo radice predefinito per tutti i registri, inclusi i registri personalizzati e i registri degli utenti
  - **Registri.** Nodo radice predefinito per tutti i registri personalizzati impostati per l'azienda
  - **Utenti.** Nodo radice predefinito per tutti i registri degli utenti

Tutto, Registri e Utenti sono nodi o ancoraggi. Non si tratta di veri e propri registri. Come esempio di gerarchia di registri, si supponga che un'azienda imposti una gerarchia di registri geografica per l'America. Si supponga che un'azienda imposti una gerarchia di registri geografica per l'America e che un utente, John Williams, che ha dei subordinati, sia associato ai registri nella gerarchia geografica. Per questo utente, sotto la voce Tutto del Selettore Registro, verrebbe visualizzata la gerarchia descritta di seguito.

#### ■ Registri

- **America** (registro principale)
  - **Nord** (registro secondario. Un registro secondario può anche essere il registro principale di un ulteriore livello di registri secondari).
  - **Est** (registro secondario)
  - **Ovest** (registro secondario)
  - **Sud** (registro secondario)

#### ■ Utenti

- **John Williams** (utente con subordinati)
  - **Lucy Harris** (subordinato. Un subordinato può avere a sua volta dei subordinati).
  - **Rick Rogers** (subordinato)
  - **Donna Jones** (subordinato)
  - **Jeff Smith** (subordinato)

**NOTA:** i registri al livello inferiore di una gerarchia vengono definiti registri del nodo foglia.

La casella di controllo Includi elementi secondari del Selettore Registro consente all'utente di specificare che i dati negli elementi secondari (subordinati o registri secondari) devono essere inclusi nella ricerca. Per informazioni sul funzionamento di Selettore Registro nei report, vedere [Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics \(a pagina 857\)](#) e [Informazioni sulle limitazioni in Analytics \(a pagina 867\)](#).



## Selezione di registri per le ricerche

Durante la ricerca dei record, gli utenti selezionano il registro contenente i dati che desiderano trovare. Se non sanno con esattezza quale registro a un determinato livello di una gerarchia di registri contiene i dati che stanno cercando, gli utenti selezionano il registro successivo nel livello superiore della gerarchia per la ricerca.

Se l'utente seleziona l'opzione Includi elementi secondari nel Selettore Registro e la casella di controllo Visibilità responsabile è selezionata nel profilo dell'azienda, i dati dei registri secondari o dei subordinati verranno inclusi nella ricerca.

Si consideri, ad esempio, la seguente gerarchia di registri:

- America
  - Nord
    - Area Nord 1
    - Area Nord 2

Se un utente non sa se un record si trova nell'area Nord 1 o nell'area Nord 2, per la ricerca seleziona il registro Nord anziché selezionare il registro America.

## Argomenti correlati

Per informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri, sull'impostazione dei registri e sull'abilitazione degli utenti all'utilizzo dei registri, vedere i seguenti argomenti:

- [Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri \(a pagina 1501\)](#)
- [Informazioni sul supporto dei servizi Web per i registri \(a pagina 1504\)](#)
- [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1504\)](#)
- [Modalità di proprietà dei record e task generati in modo automatico \(a pagina 1509\)](#)
- [Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri \(vedere \[Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri\]\(#\) a pagina 1514\)](#)
- [Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo \(a pagina 1514\)](#)
- [Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita \(a pagina 1517\)](#)
- [Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita \(a pagina 1518\)](#)
- [Processo di impostazione dei registri \(a pagina 1519\)](#)
- [Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore \(a pagina 1520\)](#)
- [Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri \(a pagina 1524\)](#)
- [Configurazione delle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1524\)](#)
- [Creazione di registri e gerarchie di registri \(a pagina 1525\)](#)
- [Associazione di utenti a registri \(a pagina 1527\)](#)
- [Creazione dei profili di accesso per i registri \(vedere \[Creazione di profili di accesso per i registri\]\(#\) a pagina 1529\)](#)
- [Abilitazione dei registri per l'azienda \(a pagina 1530\)](#)
- [Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente \(a pagina 1531\)](#)
- [Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli di un record \(a pagina 1533\)](#)
- [Assegnazione dei record ai registri \(a pagina 1534\)](#)
- [Pagina della gerarchia dei registri \(a pagina 1536\)](#)
- [Campi registro \(a pagina 1537\)](#)
- [Informazioni sulla risoluzione dei problemi dei registri \(a pagina 1538\)](#)



## Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri

Per impostare una struttura di registro efficace, è necessario pianificare le gerarchie di registro con attenzione. Quando si progettano e si ridefiniscono le gerarchie di registro per l'azienda, tenere presente le linee guida riportate di seguito.

- Non creare registri personalizzati che replicano i registri utente.
- Determinare i criteri dell'organizzazione e di accesso per i dati aziendali.
- Determinare se la struttura aziendale è attinente alla gestione dei dati.
- Determinare le affiliazioni dei dati nell'azienda.
- Progettare i registri in base alle esigenze dell'utente e tenere presente i task nei quali gli utenti utilizzano più comunemente i registri.
- Progettare i registri in modo che la funzionalità fornita dalla casella di controllo Visibilità responsabile abilitata sul profilo dell'azienda sia utilizzata con la minor frequenza possibile.
- Mantenere al minimo il numero di livelli delle gerarchie di registro.
- Ridurre per quanto possibile il numero dei riferimenti incrociati elenchi creati nella struttura di registro. La *creazione di riferimenti incrociati elenchi* è la pratica di duplicazione di record su più registri.
- Utilizzare le regole del workflow per automatizzare la gestione dei registri. Inoltre, durante la progettazione dei nomi di registro, tenere presente la funzione che consente di usare un'unica azione del workflow per assegnare un registro diverso a record diversi mediante l'utilizzo di un'espressione che restituisce un nome di registro.

### Registri utente

Lo svantaggio di creare registri personalizzati che replicano registri utente è che i dati nei registri personalizzati e nei registri utente predefiniti devono essere sincronizzati. Questo task aggiuntivo aumenta il tempo di elaborazione del server e influisce sulla velocità con cui i record vengono recuperati.

**NOTA:** un'azienda potrebbe considerare la possibilità di replicare registri utente per consentire a un utente l'accesso temporaneo ai dati di un altro utente. Un modo migliore per soddisfare tale esigenza è costituito dall'aggiunta dell'utente che desidera accedere ai dati come delegato per l'utente proprietario dei dati.

### Esigenze di accesso ai dati

Non è necessario che la struttura di registro rifletta la gerarchia aziendale dell'azienda. È opportuno, invece, che la struttura di registro rifletta fedelmente la modalità di organizzazione dei dati da parte dell'azienda. Parti di attività possono essere organizzate in base alla geografia, mentre altre in base a linea di prodotti o settore. Prestare particolare attenzione ai casi illustrati di seguito.

- Due (o più) reparti non devono avere la possibilità di accedere ai dati appartenenti all'altro reparto
- Due (o più) reparti devono avere la possibilità di accedere ai dati appartenenti all'altro reparto

### Attinenza della struttura aziendale

In molte aziende, un'organizzazione principale ha completo accesso a tutti i dati nelle organizzazioni secondarie. In genere, i membri di tale organizzazione principale hanno accesso globale ai dati di tutte le organizzazioni secondarie.

Se l'organizzazione è strutturata in questo modo, si consiglia di non impostare registri che riflettono la struttura organizzativa a livello dell'organizzazione principale. Tuttavia, tenere presente le opzioni riportate di seguito.

- Impostazione di registri che riflette la struttura organizzativa ad altri livelli (ad esempio a livello dell'organizzazione secondaria).
- Impostazione di altre gerarchie di registro a livello dell'organizzazione principale. Ad esempio, a livello dell'organizzazione principale, è possibile creare un registro o una gerarchia di registro che consente agli utenti a livello dell'organizzazione principale di visualizzare le opportunità che dispongono di un fatturato potenziale rilevante di tutte le organizzazioni secondarie.

## Affiliazioni di dati

Esaminare le procedure seguite dall'azienda quando viene effettuato il trasferimento di un utente a un altro reparto. Ad esempio:

- se i dati gestiti dall'utente vengono sempre spostati al nuovo reparto insieme all'utente in modo che l'affiliazione di dati sia continuativa, è opportuno che la gestione dei dati venga eseguita mediante proprietà di record e team. In genere, gli appuntamenti e i task vengono spostati insieme all'utente a tutti i livelli. In alcuni ambienti di vendita, tutti i dati dei clienti vengono spostati insieme all'utente. Questa affiliazione di dati si verifica per attività di piccole e medie dimensioni e per attività basate su vendite di basso volume e valore elevato.
- Se in genere i dati restano in un'organizzazione fissa, ad esempio un'organizzazione geografica, presupponendo la proprietà organizzativa dei dati, è opportuno che la gestione dei dati venga eseguita mediante registri che riflettono la struttura organizzativa.
- Se l'affiliazione continuativa e la proprietà organizzativa continuano a esistere per un determinato periodo di tempo dopo lo spostamento dell'utente a un altro reparto, le due gerarchie possono coesistere.

## Esigenze e task dell'utente

Durante la progettazione della struttura di registro, tenere presente il task in cui gli utenti utilizzano più comunemente registri, inclusi l'utilizzo di elenchi, la ricerca di record, la creazione e l'utilizzo di report.

## Utilizzo di elenchi

Per facilitare l'identificazione degli elenchi necessari per gli utenti, determinare i tipi di elenchi utilizzati più di frequente e gli elenchi ideali per gli utenti. Per eseguire tale operazione, richiedere input agli utenti dell'azienda. Se nessun registro nella struttura di registro contiene tutti i record necessari per un elenco ideale, è probabile che la struttura di registro non disponga di una gerarchia. Ad esempio, è possibile impostare sia una gerarchia geografica che una gerarchia orientata sul prodotto.

Se gli utenti dedicano molto tempo a operazioni in un sottoinsieme specifico di un registro, creare un registro secondario per il sottoinsieme. Denominare il registro secondario in modo da consentirne il riconoscimento da parte degli utenti. Il registro secondario può inoltre essere impostato come predefinito per il selettore Registro, in modo che gli utenti non siano costretti a selezionare ogni volta il registro appropriato. Per ulteriori informazioni sull'impostazione del valore predefinito per il selettore Registro, vedere [Abilitazione dei registri per utenti e ruoli utente](#) (vedere [Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente](#) a pagina 1531).

## Ricerca di record

Per determinare le esigenze di ricerca degli utenti nell'azienda, chiedere agli utenti la descrizione di situazioni in cui ricercano record particolari. La struttura e le dimensioni di registro devono riflettere le ricerche e i criteri di ricerca utilizzati più di frequente dagli utenti.

**NOTA:** se si dispone già di una struttura di registro e la si sta ridefinendo ulteriormente, chiedere agli utenti se in genere sono in grado di identificare l'appartenenza di un record particolare a un registro particolare nella gerarchia. Se gli utenti affermano in modo concorde che la certezza di tale identificazione è possibile solo per un registro a un livello superiore, chiedere loro se un'altra suddivisione della struttura di registro consentirebbe di limitare ulteriormente la ricerca. L'esecuzione di ricerche in registri di livello superiore da parte degli utenti dovrebbe essere un'eccezione rispetto alle ricerche normali.

I campi utilizzati in una ricerca influiscono anche sulla velocità della ricerca:

- L'utilizzo di campi indicizzati per la ricerca di record in registri garantisce prestazioni ottimali. (I campi indicizzati vengono visualizzati in testo verde nelle sezioni di ricerca).
- Quando i campi non indicizzati (anziché quelli indicizzati) sono utilizzati per la ricerca di record in registri, le ricerche sono più lente e le prestazioni dipendono dal volume dei record in cui si esegue la ricerca. (I campi di ricerca non indicizzati sono visualizzati in testo nero nelle sezioni di ricerca).

Ad esempio, se si determina che in genere gli utenti cercano record contatto in base a campi indicizzati, il numero di record per il registro di livello inferiore (denominato registro nodo-foglio) può arrivare a 100.000 per ciascun tipo

di record. Tuttavia, se in genere gli utenti cercano record contatto in base a campi non indicizzati, è possibile limitare le dimensioni dei registri nodo-foglio a 20.000 e 30.000 record per ciascun tipo di record.

La configurazione dei dati varia da un'azienda all'altra. Come risultato, non esiste un numero di record per registri consigliato. È necessario gestire le dimensioni di registro in modo continuativo. I registri facilitano ricerche più veloci riducendo il numero di record in cui si esegue la ricerca.

### Creazione e utilizzo di report

Tutti gli utenti ad eccezione degli amministratori sono soggetti alle regole di visibilità dei dati per report. Quando un registro utente o personalizzato viene specificato nel selettore Registro per i report, i dati presi in considerazione per i report sono quelli riportati di seguito.

- Tutti i contenuti nelle analisi cronologiche (inclusi le analisi cronologiche a cui si accede dalla scheda Analytics e i record incorporati in home page di record) sono limitati al registro e includono tutti i livelli secondari del registro selezionato. I record appartenenti all'utente o in cui l'utente è membro di un team vengono inclusi solo se tali record sono presenti anche nel registro selezionato o in uno dei relativi registri secondari.
- I report in tempo reale sono limitati ai dati direttamente associati al registro (registro personalizzato o utente) selezionato nel selettore Registro. Se il registro selezionato dispone di registri secondari o subordinati, i dati nei registri secondari e nei subordinati vengono ignorati nei report in tempo reale.

**NOTA:** anche se in genere non è necessario modificare la struttura di registro dopo averla impostata, è possibile effettuare tale operazione. Per apportare tali modifiche non è necessaria alcuna interruzione e le modifiche vengono applicate immediatamente. Tuttavia, le modifiche non si riflettono immediatamente nei dati dei report in tempo reale.

Per ulteriori informazioni sulla visibilità dei record nei report, vedere [Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics \(a pagina 857\)](#).

### Visibilità responsabile

Durante la progettazione delle gerarchie di registro, basare la progettazione sui principi riportati di seguito.

- Fare in modo che la funzionalità fornita dalla casella di controllo Visibilità responsabile abilitata sul profilo dell'azienda sia utilizzata con la minor frequenza possibile.
- L'opzione Includi elementi secondari viene utilizzata raramente o quasi mai in ricerche di volumi di dati elevati. (Il numero di record che costituisce un volume di dati elevato varia da un'azienda all'altra e in base ai modelli di ricerca).

Esistono casi in cui è necessario utilizzare l'opzione Includi elementi secondari. Ad esempio, i responsabili devono eseguire elenchi su registri utente che includono i loro subordinati perché questi ultimi non possono condividere dati tra loro. Se i volumi sono elevati, i tempi della ricerca aumentano. Tuttavia, per prestazioni ottimali, selezionare l'opzione Includi elementi secondari solo quando è necessario.

### Livelli di gerarchia

Le gerarchie di registro con numeri di livelli elevati e con record a ogni livello si comportano in modo simile alla funzionalità team in cui la visibilità del responsabile è abilitata. Tali gerarchie consentono buone prestazioni con piccoli insiemi di dati. Tuttavia, poiché i volumi dei dati aumentano, i registri con un minor numero di livelli nella gerarchia (o senza livelli di gerarchia) consentono prestazioni di gran lunga migliori rispetto alla funzionalità team.

Se un livello della gerarchia di registro non fornisce valore aggiuntivo alla sicurezza dei dati o all'organizzazione dei dati, unire il registro ridondante e i relativi registri secondari. Chiedere agli utenti del registro se in genere sono in grado di identificare se un record si trova in un determinato registro secondario o in un altro registro secondario dello stesso registro principale. Se gli utenti non riescono a effettuare tale operazione, l'opzione migliore è la compressione dei due registri secondari nel registro principale.

Un metodo semplice per ridurre il numero di livelli in una gerarchia di registro è anteporre ai registri secondari un prefisso con il nome del registro principale. Ad esempio, se si dispone di un registro secondario denominato Nord

con un registro principale denominato Nord America, rimuovere il registro principale e ridenominare il registro secondario NA - Nord.

### Creazione di riferimenti incrociati elenchi

La creazione di riferimenti incrociati elenchi è la pratica di duplicazione di record su più registri. La creazione di riferimenti incrociati elenchi comporta un sovraccarico amministrativo per gli utenti perché, essendo necessaria la sincronizzazione, vengono eseguite molte operazioni di lettura-scrittura che influiscono sulle prestazioni del server. Utilizzare la creazione di riferimenti incrociati con la minor frequenza possibile.

### Gestione automatica dei registri

In genere, i criteri di assegnazione dei registri sono mappati a uno o più campi in un tipo di record. È possibile creare regole del flusso di lavoro per riorganizzare automaticamente l'assegnazione dei registri quando uno di quei campi viene modificato.

Ad esempio, se si dispone di una gerarchia di registro denominata *Territorio*, è possibile creare una regola del workflow per monitorare un campo in un tipo di record (ad esempio, il campo Territorio su clienti), quindi creare un'azione di assegnazione di un registro alla regola per aggiornare il registro Territorio sul record con un nuovo registro quando il valore del campo Territorio sul cliente viene modificato.

Durante la progettazione dei nomi di registro, prendere in considerazione la possibilità di usare azioni del workflow Assegna un registro in modo tale che un'unica azione del workflow possa assegnare un registro diverso a record diversi in base a un'espressione che restituisce un nome di registro.

Si supponga ad esempio di disporre di account in Nord America e anche nei paesi EMEA. Si supponga inoltre di voler impostare due registri separati per le diverse ubicazioni nonché assegnare il registro appropriato a un account a seconda della rispettiva ubicazione. Per impostare questa configurazione, è possibile creare due registri, uno denominato Nord America e l'altro denominato EMEA. Successivamente è possibile creare il campo di elenco di selezione personalizzato denominato Ubicazione vendite, con i valori Nord America e EMEA, e aggiungere il campo personalizzato al layout di pagina per il tipo di record Account per i ruoli appropriati. Infine, è possibile creare un'azione del workflow Assegna un registro, che effettuerà le operazioni riportate di seguito all'aggiornamento di un record Account.

- Valutazione di un'espressione per determinare il valore selezionato nel campo Ubicazione vendite del record Account.
- Associazione del record dell'account al registro il cui nome corrisponde al valore restituito dall'espressione.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro \(a pagina 1614\)](#)

### Informazioni sul supporto dei servizi Web per i registri

È possibile gestire i registri mediante i servizi Web. Se i registri sono attivati per l'azienda, il file WSDL (Web Services Description Language) per i registri è disponibile per il download. Per ulteriori informazioni sui servizi Web, consultare il manuale *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### Informazioni sulle modalità di proprietà dei record

A seconda delle esigenze dell'azienda, è possibile scegliere di non assegnare proprietari ai record di un certo tipo. In alternativa, è possibile organizzare i record in modo da non doverne riassegnare la proprietà quando i dipendenti passano ad altre mansioni o quando viene attuata una ristrutturazione dei team di vendita in seguito alla modifica dei modelli aziendali. A partire dalla release 20, Oracle CRM On Demand consente di soddisfare queste esigenze aziendali mediante l'associazione di un registro personalizzato primario a un record e non più mediante l'assegnazione di un proprietario al record. Qualsiasi utente membro del registro personalizzato primario di un record potrà accedere al record e utilizzarlo a condizione che le impostazioni del ruolo e del profilo

di accesso personali garantiscano i diritti di accesso necessari. L'azienda potrebbe inoltre decidere di impostare alcuni tipi di record in modo che ai record corrispondenti non debba essere necessariamente assegnato un proprietario o associato un registro personalizzato primario.

Oracle CRM On Demand consente di impostare le modalità di proprietà dei record riportate di seguito per la maggior parte dei tipi di record che usano i registri.

- **Modalità utente.** La modalità utente è simile alla funzione di proprietà dei record delle release 19 e precedenti di Oracle CRM On Demand. Quando un tipo di record è configurato in modalità utente, a ogni record del tipo configurato deve essere assegnato un proprietario. Se è disponibile nella pagina Dettaglio del record, il campo Registro visualizza il registro utente associato al proprietario.

**NOTA:** i record richiesta di servizio possono esistere senza proprietario per impostazione predefinita e alcuni tipi di record, quali ad esempio Utenti e Prodotti, non hanno proprietario. Questa funzionalità è rimasta invariata dalle release precedenti di Oracle CRM On Demand.

- **Modalità registro.** Quando un tipo di record è configurato con la modalità registro, non è possibile assegnare un proprietario ai record corrispondenti. Per ciascun record è invece necessario un registro personalizzato primario. Qualsiasi utente membro del registro primario di un record potrà accedere al record e utilizzarlo a condizione che le impostazioni del ruolo e del profilo di accesso personali garantiscano i diritti di accesso necessari. La modalità registro può essere utilizzata solo con i tipi di record che supportano i registri.

- **Modalità mista.** La modalità mista viene definita anche *modalità utente o registro*. Quando un tipo di record è configurato con la modalità mista, i record corrispondenti possono essere impostati in uno dei modi riportati di seguito.

- Il record può esistere senza un proprietario assegnato o un registro personalizzato primario associato. Gli utenti possono accedere a un record del genere tramite l'appartenenza a un team o a un registro associato al record. Possono accedere al record anche gli utenti per il cui ruolo viene selezionata la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli.
- Al record può essere assegnato un proprietario.
- Al record può essere assegnato un registro personalizzato primario.

**NOTA:** il record non può disporre contemporaneamente di un proprietario assegnato e di un registro personalizzato primario.

La modalità mista può essere utilizzata solo con i tipi di record che supportano i registri.

**NOTA:** è necessario utilizzare la modalità utente della proprietà del record per il tipo di record Transazione campioni poiché ogni transazione campioni deve essere correlata a un periodo di magazzino per un utente specifico. Non configurare la modalità registro o la modalità mista per il tipo di record Transazione campioni.

Indipendentemente dalla modalità di proprietà configurata per un tipo di record, gli utenti possono assegnare registri aggiuntivi a un record, nonché collegarvi altri utenti, se il tipo di record supporta i team. Un utente membro di un registro qualsiasi assegnato a un record potrà accedere al record e utilizzarlo a condizione che le impostazioni del ruolo e del profilo di accesso personali garantiscano i diritti di accesso necessari.

## Report

Per i tipi di record Account e Contatto, è possibile creare report in tempo reale e cronologici basati sulla relazione tra i record e il registro primario dei record. Per ulteriori informazioni sulla funzione di report e sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics \(a pagina 857\)](#).

Le modalità di proprietà dei record non hanno effetto sulle regole di visibilità dei dati applicate quando si seleziona un registro nel selettore registri in Analytics. Per ulteriori informazioni sulle regole di visibilità dei dati per i registri con la funzione di report, vedere [Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri \(a pagina 1501\)](#).

## Tipi di record che supportano le modalità di proprietà dei record

Le modalità di proprietà dei record sono supportate per i tipi di record che consentono l'uso dei registri personalizzati, con le eccezioni riportate di seguito.

- Allocazione
- Fondo
- Report audit magazzino
- Periodo magazzino
- Piano messaggistica
- Chiamata Smart
- Soluzione

È possibile configurare tutti gli altri tipi di record che supportano i registri personalizzati in modalità utente, registro o mista. È inoltre possibile utilizzare una combinazione di modalità di proprietà per i vari tipi di record che supportano i registri. Ad esempio, è possibile configurare il tipo di record Contatto in modalità registro e il tipo di record Account in modalità utente. La modalità di proprietà per un tipo di record può essere modificata in qualsiasi momento. Per configurare la modalità di proprietà dei record per un tipo di record, è necessario configurare i campi Proprietario e Registro del tipo di record come Obbligatorio o Non obbligatorio, come mostrato nella tabella riportata di seguito.

**NOTA:** i layout di pagina per il tipo di record devono essere impostati in modo corretto per la modalità di proprietà dei record. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sull'impostazione dei campi e i layout di pagina per le modalità di proprietà dei record \(a pagina 1273\)](#).

| Modalità di proprietà di record | Campo Proprietario impostato su Obbligatorio | Campo Registro impostato su Obbligatorio | Altri dettagli di configurazione                                  | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modalità utente                 | Sì                                           | No                                       | Nessuno                                                           | Se è presente nel layout di un record, il campo Registro è di sola lettura e mostra il nome del registro utente per l'utente che rappresenta il proprietario assegnato del record.                                                                                                 |
| Modalità registro               | No                                           | Sì                                       | (Facoltativo)<br>Impostare il campo Proprietario su Sola lettura. | Se è presente nel layout di un record, il campo Proprietario deve essere lasciato vuoto.<br><br>Il campo Registro è un campo di tipo elenco di selezione, che contiene l'elenco dei registri personalizzati impostati per l'azienda.                                               |
| Modalità mista                  | No                                           | No                                       | Nessuno                                                           | Quando si seleziona un registro personalizzato nel campo Registro di un record, il campo Proprietario è vuoto.<br><br>Quando si seleziona un utente nel campo Proprietario, il campo Registro viene impostato in modo automatico sul nome del registro utente per il proprietario. |

#### Modalità di proprietà dei record predefinita



Per le aziende esistenti create con la release 19 o le release precedenti di Oracle CRM On Demand, la modalità utente è la modalità di proprietà dei record predefinita per tutti i tipi di record salvo Richiesta di servizio, configurato in modalità mista per impostazione predefinita. Per le nuove aziende, la modalità mista è la modalità di proprietà dei record predefinita per i tipi di record che supportano le modalità di proprietà dei record.

### Valori predefiniti nei campi Proprietario e Registro

Quando un utente apre una pagina Nuovo record, i campi Proprietario e Registro sono impostati sui valori descritti di seguito.

- Se il tipo di record è configurato in modalità utente, il campo Proprietario viene popolato in modo automatico con l'alias dell'utente corrente. Il campo Registro, se presente, viene popolato in modo automatico con il nome del registro utente relativo all'utente corrente.
- Se il tipo di record è configurato in modalità mista, non saranno popolati né il campo Proprietario né il campo Registro.

**NOTA:** gli appuntamenti che gli utenti creano tramite il proprio calendario costituiscono un'eccezione al funzionamento normale delle modalità di proprietà dei record. Quando un utente crea un appuntamento tramite il calendario, il campo Proprietario viene popolato con il nome dell'utente corrente, indipendentemente dalla modalità di proprietà dei record.

- Se il tipo di record è configurato in modalità registro, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il campo Proprietario del nuovo record non viene popolato.
  - Per il campo Registro il valore predefinito dipende dal registro predefinito specificato per il tipo di record nel record dell'utente corrente, come descritto di seguito.
    - Se per il tipo di record viene specificato un registro personalizzato come registro predefinito, il campo Registro del nuovo record viene popolato in modo automatico con il nome del registro predefinito specificato.
    - Se per il tipo di record non viene specificato un registro predefinito oppure se viene specificato un registro utente oppure Tutti i registri come registro predefinito, il campo Registro non viene popolato nel nuovo record.

Per informazioni sull'impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente, vedere [Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente \(a pagina 1449\)](#).

**NOTA:** se il campo Proprietario è richiesto in un layout di pagina e il tipo di record è configurato in modalità mista, il campo Proprietario risulta vuoto per impostazione predefinita quando un utente apre una pagina Nuovo record che utilizza tale layout. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei campi e sui layout di pagina per le modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'impostazione dei campi e i layout di pagina per le modalità di proprietà dei record \(a pagina 1273\)](#).

### Considerazioni per le modalità di proprietà dei record

Durante la configurazione della modalità di proprietà dei record per un tipo di record, tenere presente quanto riportato di seguito.

- **Responsabile assegnazione.** La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. Se al record è assegnato un registro personalizzato primario, prima di riassegnare il record a un proprietario la funzionalità di gestione assegnazioni rimuove il registro primario dal record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Se si configura un tipo di record nella modalità registro, si consiglia di disattivare tutti i gruppi di regole per il tipo di record specificato. Per ulteriori informazioni sulle regole di assegnazione, vedere [Informazioni sulle regole di assegnazione \(a pagina 1650\)](#).
- **Utilizzo di altre applicazioni.** Le applicazioni riportate di seguito richiedono l'assegnazione di un proprietario ai record. Non è possibile usare queste applicazioni se il tipo di record utilizzato dall'applicazione è

configurato in modalità registro; inoltre, se il tipo di record è configurato in modalità mista, i record devono avere proprietari:

- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle Notes Email Integration On Demand
- Oracle CRM On Demand Integration for Office
- Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

- **Aggiornamento dei record dopo la modifica della modalità di proprietà.** Se si modifica la modalità di proprietà dei record per un tipo di record impostandola su utente, procedere all'aggiornamento di tutti i record dello stesso tipo in modo che abbiano un proprietario. Se questa operazione non viene eseguita, l'utente autore del successivo aggiornamento di un record dello stesso tipo sarà costretto a selezionare un proprietario per il record. Analogamente, se si modifica la modalità di proprietà dei record per un tipo di record impostandola su registro, procedere all'aggiornamento di tutti i record dello stesso tipo affinché dispongano del registro personalizzato primario appropriato. Se questa operazione non viene eseguita, l'utente autore del successivo aggiornamento di un record dello stesso tipo sarà costretto a selezionare un registro personalizzato primario per il record.

### Conseguenze della modifica della modalità di proprietà dei record per un tipo di record

Se l'azienda modifica la modalità di proprietà dei record per un tipo di record, impostandone un'altra, la nuova modalità di proprietà verrà applicata a tutti i nuovi record dello stesso tipo. Per i record esistenti, il funzionamento varia a seconda delle condizioni riportate di seguito.

- **Quando la nuova modalità di proprietà dei record è la modalità utente.** Quando un record viene aggiornato per la prima volta dopo la modifica della modalità di proprietà, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Se al record non è stato già assegnato un utente proprietario, l'utente che aggiorna il record deve selezionare un utente nel campo Proprietario.
  - Se al record è stato associato un registro personalizzato primario in precedenza, il nome del registro primario viene cancellato nel campo Registro e sostituito con il nome del registro utente per il nuovo proprietario. Il registro viene inoltre rimosso dal record e non viene più visualizzato nella sezione Registri della pagina Dettaglio.
- **Quando la nuova modalità di proprietà dei record è la modalità registro.** Quando un record viene aggiornato per la prima volta dopo la modifica della modalità di proprietà, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Se al record non è stato già associato un registro primario, l'utente che aggiorna il record deve selezionare un registro personalizzato primario nel campo Registro.
  - Se al record è stato assegnato un proprietario in precedenza, si verifica quanto riportato di seguito.
    - Il campo Proprietario viene cancellato nel record.
    - Se il tipo di record supporta i team, tutti i membri del team, ad eccezione del proprietario precedente del record, rimangono membri del team. Il funzionamento è uguale per i membri di team che sono membri di un gruppo predefinito: tutti i membri del gruppo, ad eccezione del proprietario precedente del record, rimangono membri del team. Tuttavia, il tipo di record Account è un'eccezione per questa regola. Se l'ex proprietario di un record account è un membro di un gruppo predefinito, tutti i membri del gruppo vengono rimossi dal team. I membri del team che non sono membri del gruppo predefinito rimangono membri del team, così come accade con gli altri tipi di record.

**NOTA:** nell'applicazione standard il proprietario principale non viene mantenuto come membro del team, come descritto qui. L'amministratore può tuttavia configurare il tipo di record in modo che il proprietario precedente del record continui a far parte del team nel record. Per informazioni sulla configurazione di un tipo di record per mantenere il proprietario precedente come membro del team, vedere [Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi](#) (vedere [Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi](#) a pagina 1426).



- **Quando la nuova modalità di proprietà dei record è la modalità mista.** Quando un record viene aggiornato per la prima volta dopo la modifica della modalità di proprietà, si verifica quanto riportato di seguito. Questo funzionamento si applica durante ogni aggiornamento del record quando il tipo di record è configurato con la modalità mista:
  - L'utente che aggiorna il record non deve selezionare un proprietario o un registro primario.
  - L'utente che aggiorna il record può selezionare un proprietario o un registro personalizzato primario per il record, ma non entrambi gli elementi.
  - Se l'utente assegna un proprietario a un record e un registro personalizzato primario è stato associato al record in precedenza, il campo Registro viene cancellato nel record. Il registro viene inoltre rimosso dal record e non viene più visualizzato nella sezione Registri della pagina Dettaglio.
  - Se l'utente associa al record un registro personalizzato come registro primario e al record è stato assegnato un proprietario in precedenza, si verifica quanto riportato di seguito.
    - Il campo Proprietario viene cancellato nel record.
    - Se il tipo di record supporta i team, tutti i membri del team, ad eccezione del proprietario precedente del record, rimangono membri del team. Il funzionamento è uguale per i membri di team che sono membri di un gruppo predefinito: tutti i membri del gruppo, ad eccezione del proprietario precedente del record, rimangono membri del team. Tuttavia, il tipo di record Account è un'eccezione per questa regola. Se il proprietario precedente di un cliente è membro di un gruppo predefinito, tutti i membri del gruppo vengono rimossi dal record. I membri del team che non sono membri del gruppo predefinito rimangono membri del team, così come accade con gli altri tipi di record.

### Conseguenze dell'aggiornamento dei record mediante la funzionalità Aggiornamento di massa

La funzionalità Aggiornamento di massa, supportata solo per determinati tipi di record, consente agli utenti di aggiornare i campi in gruppi di record dalle pagine elenco. Quando utilizza la funzionalità Aggiornamento di massa per aggiornare un gruppo di record, l'utente non è costretto a fornire valori per i campi obbligatori che sono nulli dei record. Pertanto, se aggiorna un gruppo di record dopo la modifica della modalità di proprietà dei record per il tipo di record, l'utente non dovrà selezionare un proprietario o un registro personalizzato primario nei record interessati dall'aggiornamento, anche se la nuova modalità di proprietà dei record prevede che i record dispongano di un proprietario o di un registro personalizzato primario.

### Modalità di proprietà dei record e task generati in modo automatico

Le modalità di proprietà dei record hanno effetto sulla proprietà dei task generati in modo automatico da Oracle CRM On Demand, quali ad esempio i task generati dalle azioni Crea task nelle regole del workflow e quelli generati dalle fasi di vendita nei processi di vendita.

#### Considerazioni per i task generati

Durante la generazione dei task, Oracle CRM On Demand prende in considerazione quanto riportato di seguito.

- L'opzione selezionata nel campo Proprietario dell'azione del workflow o del task della fase di vendita.
- I valori dei campi Proprietario e Registro del record di origine se presenti.

**NOTA:** il record di origine per un task della fase di vendita è l'opportunità attraverso la quale si accede al processo di vendita oppure, in alcuni casi, il cliente collegato a tale opportunità. Il record di origine per un'azione del workflow è il record che attiva le regole del workflow.

- La modalità di proprietà dei record per il tipo di record Attività.

### Modalità usate da Oracle CRM On Demand per assegnare i proprietari e i registri personalizzati primari ai task generati

Oracle CRM On Demand può assegnare un proprietario o un registro personalizzato primario, ma non entrambi, a un task generato in modo automatico. Oracle CRM On Demand può assegnare uno degli elementi riportati di seguito come proprietario per un task generato in modo automatico.

- Uno degli utenti seguenti:
  - il proprietario di un record di origine;
  - il responsabile del proprietario di un record di origine;
  - un utente che dispone di un ruolo team o di un ruolo utente team.

**NOTA:** per *ruoli team* si intendono i ruoli che descrivono le parti sostenute dagli utenti all'interno di un team in un record. I *ruoli utente team* sono i ruoli Oracle CRM On Demand assegnati a tutti gli utenti di Oracle CRM On Demand, compresi gli utenti che sono membri di team nei record. Ogni membro di un team in un record di origine può disporre sia un ruolo team che di un ruolo utente team.

- Per i task generati da un'azione del workflow, il proprietario specificato nell'azione del workflow.

Oracle CRM On Demand può assegnare uno degli elementi riportati di seguito come registro personalizzato primario per un task generato in modo automatico.

- Il registro personalizzato primario associato a un record di origine
- Il registro personalizzato predefinito per uno degli elementi seguenti:
  - il proprietario di un record di origine;
  - il responsabile del proprietario di un record di origine;
  - un utente che dispone di un ruolo team o di un ruolo utente team.

Il *registro predefinito* dell'utente per il task viene determinato come descritto di seguito.

- Se un registro personalizzato predefinito in grado di contenere dati è associato al tipo di record Attività nel record dell'utente, tale registro sarà il registro predefinito.

**NOTA:** i registri predefiniti per i tipi di record sono specificati nella sezione Registro predefinito per tipo di record della pagina Dettaglio utente.

- Se il registro predefinito per il tipo di record Attività nel record dell'utente non è specificato e un registro personalizzato predefinito che può contenere dati è specificato nel campo Registro predefinito del record dell'utente, il registro specificato nel campo Registro predefinito del record dell'utente sarà il registro predefinito.

**NOTA:** il registro predefinito deve essere un registro personalizzato. Oracle CRM On Demand non può assegnare un registro utente come registro primario di un task. Inoltre, il registro personalizzato predefinito deve essere un registro in grado di contenere dati.

Se non è possibile identificare un proprietario appropriato o un registro personalizzato primario in grado di contenere dati, Oracle CRM On Demand non genererà il task. La tabella riportata di seguito mostra il modo in cui Oracle CRM On Demand determina il proprietario o il registro personalizzato primario da assegnare a un task generato.

| Opzione proprietario in azione workflow o task fase di vendita | Record di origine: proprietario o registro personalizzato primario | Tipo di record Attività: modalità utente                          | Tipo di record Attività: modalità registro                                                                                                                            | Tipo di record Attività: modalità mista                           |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Proprietario record di origine                                 | Proprietario                                                       | Il proprietario del record di origine è il proprietario del task. | Se il proprietario del record di origine dispone di un registro predefinito, Oracle CRM On Demand assegna il registro disponibile come registro primario per il task. | Il proprietario del record di origine è il proprietario del task. |

| Opzione proprietario in azione workflow o task fase di vendita | Record di origine: proprietario o registro personalizzato primario | Tipo di record Attività: modalità utente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tipo di record Attività: modalità registro                                                                                                                   | Tipo di record Attività: modalità mista                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Se il proprietario del record di origine non dispone di un registro predefinito, il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Proprietario record di origine                                 | Registro personalizzato principale                                 | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Il registro personalizzato primario del record di origine viene assegnato come registro primario per il task.                                                | Il registro personalizzato primario del record di origine viene assegnato come registro primario per il task.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Proprietario record di origine                                 | Nessun proprietario e nessun registro personalizzato primario      | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.                                                                                  | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Responsabile del proprietario del record di origine            | Proprietario                                                       | <p>Se il proprietario del record di origine ha un responsabile, il responsabile sarà il proprietario del task.</p> <p>Se il proprietario del record di origine non ha responsabile, il programma funziona come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per i processi di vendita, il proprietario del record di origine è il proprietario del task.</li> <li>■ Per le azioni del workflow, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore.</li> </ul> | <p>Per informazioni sul funzionamento in questo caso, vedere la seconda tabella del presente argomento.</p>                                                  | <p>Se il proprietario del record di origine ha un responsabile, il responsabile sarà il proprietario del task.</p> <p>Se il proprietario del record di origine non ha responsabile, il programma funziona come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per i processi di vendita, il proprietario del record di origine è il proprietario del task.</li> <li>■ Per le azioni del workflow, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore.</li> </ul> |

| Opzione proprietario in azione workflow o task fase di vendita | Record di origine: proprietario o registro personalizzato primario | Tipo di record Attività: modalità utente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tipo di record Attività: modalità registro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tipo di record Attività: modalità mista                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsabile del proprietario del record di origine            | Registro personalizzato principale                                 | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Responsabile del proprietario del record di origine            | Nessun proprietario e nessun registro personalizzato primario      | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ruolo team o ruolo utente team                                 | Uno o più membri del team dispongono del ruolo                     | Il membro del team è il proprietario del task. Viene generato un task per ciascun membro del team che dispone del ruolo specificato.                                                                                                                                                                                                                                                          | Se il membro del team dispone di un registro predefinito, Oracle CRM On Demand assegna tale registro come registro primario per il task.<br><br>Se il membro del team non dispone di un registro predefinito, il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.                                                                                                                                       | Il membro del team è il proprietario del task. Viene generato un task per ciascun membro del team che dispone del ruolo specificato.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ruolo team o ruolo utente team                                 | Nessun membro del team dispone del ruolo                           | Per le azioni del workflow, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore.<br><br>Per i processi di vendita, se esiste un proprietario per l'opportunità di origine, il proprietario dell'opportunità è il proprietario del task. Se l'opportunità di origine non ha proprietario, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore. | Per le azioni del workflow, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore.<br><br>Per i processi di vendita, se l'opportunità di origine dispone di un registro predefinito, il registro predefinito viene assegnato al task. Se il proprietario dell'opportunità di origine non dispone di un registro predefinito, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore. | Per le azioni del workflow, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore.<br><br>Per i processi di vendita, se esiste un proprietario per l'opportunità di origine, il proprietario dell'opportunità è il proprietario del task. Se l'opportunità di origine non ha proprietario, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore. |

| Opzione proprietario in azione workflow o task fase di vendita | Record di origine: proprietario o registro personalizzato primario | Tipo di record Attività: modalità utente         | Tipo di record Attività: modalità registro                                                                                                                                                                                                                                                           | Tipo di record Attività: modalità mista          |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Utente specifico                                               | Non applicabile                                                    | L'utente specificato è il proprietario del task. | <p>Se l'utente specificato dispone di un registro predefinito, Oracle CRM On Demand assegna tale registro come registro primario per il task.</p> <p>Se l'utente specificato non dispone di un registro predefinito, il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.</p> | L'utente specificato è il proprietario del task. |

La tabella riportata di seguito mostra il modo in cui Oracle CRM On Demand determina il proprietario o il registro personalizzato primario da assegnare a un task generato nelle circostanze seguenti:

- l'opzione del campo Proprietario nel task della fase di vendita del task o nell'azione del workflow è impostata sul responsabile del proprietario del record di origine;
- il record di origine ha un proprietario;
- il tipo di record Attività è configurato in modalità registro.

| Il proprietario ha un responsabile | Il responsabile dispone di un registro personalizzato predefinito che può contenere dati | Il proprietario dispone di un registro personalizzato predefinito che può contenere dati | Funzionamento per i processi di vendita                                                                                         | Funzionamento per il workflow                                                                             |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sì                                 | Sì                                                                                       | Non applicabile                                                                          | Oracle CRM On Demand assegna il registro predefinito del responsabile come registro primario per il task.                       | Oracle CRM On Demand assegna il registro predefinito del responsabile come registro primario per il task. |
| Sì                                 | No                                                                                       | Sì                                                                                       | Oracle CRM On Demand assegna il registro predefinito del proprietario del record di origine come registro primario per il task. | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.                               |

| Il proprietario ha un responsabile | Il responsabile dispone di un registro personalizzato predefinito che può contenere dati | Il proprietario dispone di un registro personalizzato predefinito che può contenere dati | Funzionamento per i processi di vendita                                                                                         | Funzionamento per il workflow                                               |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| No                                 | Non applicabile                                                                          | Sì                                                                                       | Oracle CRM On Demand assegna il registro predefinito del proprietario del record di origine come registro primario per il task. | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore. |
| No                                 | Non applicabile                                                                          | No                                                                                       | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.                                                     | Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore. |

## Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri

È possibile importare in Oracle CRM On Demand i record correlati ai registri riportati di seguito.

- **Registri.** Per informazioni sull'importazione dei record dei registri, vedere [Campi registro: preparazione all'importazione \(a pagina 1780\)](#).
- **Utenti dei registri.** È possibile importare i record degli utenti dei registri per associare gli utenti a registri personalizzati. Per informazioni sull'importazione dei record degli utenti dei registri, vedere [Campi utente registro: Preparazione all'importazione \(a pagina 1779\)](#).
- **Registri account.** È possibile importare i record dei registri clienti per assegnare i registri ai clienti. Per informazioni sull'importazione dei record dei registri clienti, vedere [Campi registro clienti: Preparazione all'importazione \(a pagina 1750\)](#).
- **Registri contatti.** È possibile importare i record dei registri contatti per assegnare i registri ai contatti. Per informazioni sull'importazione dei record dei registri contatti, vedere [Campi registro contatti: Preparazione all'importazione \(a pagina 1794\)](#).

**NOTA:** Per importare i record del registro account o del registro contatti, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci registri futuri.

Quando si importano i record per assegnare i registri ai clienti e ai contatti, è possibile specificare una data di inizio e una data di fine per ciascuna assegnazione di registro. È inoltre possibile utilizzare il campo Flag primario futuro per specificare se il registro assegnato a un cliente o a un contatto deve diventare il registro primario per il cliente o il contatto quando l'assegnazione diventa attiva. Per ulteriori informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo, vedere [Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo \(a pagina 1514\)](#).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita \(a pagina 1517\)](#)
- [Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita \(a pagina 1518\)](#)

## Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo

È possibile gestire le assegnazioni dei registri per i clienti e i contatti mediante l'importazione dei record dei registri clienti e contatti. È possibile specificare la data di inizio e la data di fine per ciascuna assegnazione di

registro importata. Se non si specifica la data di inizio per un'assegnazione di registro, l'assegnazione diventa attiva immediatamente. È inoltre possibile utilizzare il campo Flag primario futuro per specificare se il registro assegnato a un cliente o a un contatto deve diventare il registro primario per il cliente o il contatto quando l'assegnazione di registro diventa attiva.

**NOTA:** Per importare i record del registro account o del registro contatti, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci registri futuri.

### Aggiornamenti delle assegnazioni dei registri account e contatti

Una procedura di assegnazione dei registri viene eseguita periodicamente per esaminare tutte le assegnazioni per gli account e i contatti e per aggiornare le assegnazioni, in base alle necessità. Per determinare quando è pianificata l'esecuzione della procedura di assegnazione dei registri per l'istanza di Oracle CRM On Demand, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care.

La procedura di assegnazione dei registri aggiorna le assegnazioni per i clienti e i contatti come riportato di seguito.

- **Attiva le assegnazioni dei registri.** Se la data di inizio di un'assegnazione di registro è stata raggiunta e l'assegnazione non è già attiva, l'assegnazione diventa attiva. Quando un'assegnazione di registro diventa attiva, gli utenti membri del registro interessato usufruiscono dell'accesso al cliente o al contatto tramite l'appartenenza al registro.  
Ad esempio, è possibile importare un record di registro clienti che assegni il Registro A al Cliente 1 con data di inizio al 1° gennaio dell'anno prossimo. L'assegnazione del Registro A all'Account 1 diventa attiva la prima volta che viene eseguita la procedura di assegnazione dei registri dopo l'inizio del 1° gennaio dell'anno prossimo.
- **Determina se un registro è il registro primario.** Se il campo Flag primario futuro è impostato su S per un'assegnazione di registro e l'assegnazione viene attivata, il registro diventa il registro primario per il cliente o il contatto.  
Si supponga, ad esempio, che il Registro A sia al momento il registro primario per il Cliente 1. È possibile importare un record di registro clienti che assegni il Registro B al Cliente 1 con data di inizio al 1° gennaio dell'anno prossimo e il campo Flag primario futuro impostato su S. La prima volta che viene eseguita la procedura di assegnazione dei registri dopo l'inizio del 1° gennaio dell'anno prossimo, l'assegnazione del Registro B all'Account 1 diventerà attiva e il Registro B diventerà il registro primario dell'Account 1. Il Registro A non sarà più il registro primario per il Cliente 1. L'assegnazione del Registro A al Cliente 1 rimarrà tuttavia attiva, a meno che la data di fine dell'assegnazione non sia nel passato al momento dell'esecuzione della procedura di assegnazione.
- **Risolve i conflitti se vengono specificati più registri come registro primario.** Se più assegnazioni di registro per un cliente o un contatto hanno la stessa data di inizio e il campo Flag primario futuro impostato su S, una volta raggiunta la data di inizio si verifica quanto riportato di seguito.
  - Tutte le assegnazioni di registro diventano attive.
  - La prima assegnazione di registro attivata diventa il registro primario per il record.
  - Se il record dispone già di un registro primario, tale registro non costituisce più il registro primario per il record, ma l'assegnazione di registro rimane attiva a meno che la data di fine dell'assegnazione non sia nel passato.

Si supponga, ad esempio, che il Registro A sia al momento il registro primario per il Cliente 1. È possibile importare due record di registro clienti per il Cliente 1. Uno dei record assegna il Registro B al Cliente 1 e l'altro assegna il Registro C al Cliente 1. Entrambe le assegnazioni hanno la stessa data di inizio impostata sul 1° gennaio dell'anno prossimo e il campo Flag primario futuro impostato su S. La prima volta che viene eseguita la procedura di assegnazione dei registri dopo l'inizio del 1° gennaio dell'anno prossimo, le assegnazioni del Registro B e del Registro C all'Account 1 diventeranno attive e l'assegnazione elaborata per prima diventerà il registro primario per l'Account 1. Il Registro A non sarà più il registro primario per il Cliente 1. L'assegnazione del Registro A al Cliente 1 rimarrà tuttavia attiva, a meno che la data di fine dell'assegnazione non sia nel passato al momento dell'esecuzione della procedura di assegnazione.



- **Disattiva le assegnazioni dei registri e, se necessario, rimuove i registri primari.** Se la data di fine di un record di assegnazione di registro è nel passato, l'assegnazione diventa inattiva e il registro viene rimosso da record. Inoltre, se il registro era il registro primario per il cliente o il contatto, il registro non sarà più il registro primario per il cliente o il contatto.

Si supponga, ad esempio, che il Registro A sia al momento il registro primario per il Cliente 1. La data di fine dell'assegnazione del registro è il 31 dicembre dell'anno corrente. La prima volta che viene eseguito lo script di assegnazione dei registri dopo l'inizio del 1° gennaio dell'anno prossimo, l'assegnazione diventerà inattiva e il Registro A verrà rimosso dalla posizione di registro primario per l'Account 1.

Quando un'assegnazione di registro diventa inattiva, la relazione tra il registro e il cliente o il contatto viene interrotta e il registro viene rimosso dal cliente o dal contatto. Gli utenti non potranno più accedere al cliente o al contatto tramite l'appartenenza al registro interessato. Gli utenti che usufruiscono dell'accesso al cliente o al contatto tramite un altro registro o altri componenti di controllo dell'accesso, quale ad esempio l'appartenenza a un team, potranno ancora accedere al record.

La procedura di assegnazioni dei registri non è modificabile.

### Esempio di assegnazione di registro basata sul tempo

Per questo esempio di assegnazione di registro basata sul tempo, tenere presente quanto segue: al momento il Registro A non è assegnato al Cliente 1. Il 1° dicembre dell'anno corrente si importa un record di registro clienti che assegna il Registro A al Cliente 1. La data di inizio e la data di fine dell'assegnazione sono impostate rispettivamente sul 1° gennaio e sul 31 marzo dell'anno prossimo. La procedura di assegnazione dei registri attiva e disattiva l'assegnazione del registro come riportato di seguito.

- Prima della prima esecuzione della procedura di assegnazione dei registri dopo l'inizio del 1° gennaio dell'anno prossimo, l'assegnazione del Registro A all'Account 1 è inattiva e il Registro A non viene visualizzato nella sezione delle informazioni correlate ai registri della pagina Dettaglio per l'Account 1.
- La prima volta che viene eseguita la procedura di assegnazione dei registri dopo l'inizio del 1° gennaio dell'anno prossimo, la procedura di assegnazione dei registri attiva l'assegnazione del registro. Quando ciò si verifica, il Registro A viene visualizzato nella sezione delle informazioni correlate ai registri della pagina Dettaglio per il Cliente 1.
- La prima volta che viene eseguita la procedura di assegnazione dei registri dopo il 31 marzo dell'anno prossimo, la procedura di assegnazione dei registri disattiva l'assegnazione del registro. Quando ciò si verifica, il Registro A non viene più visualizzato nella sezione delle informazioni correlate ai registri della pagina Dettaglio per il Cliente 1.

### Restrizioni per la specificazione delle date di inizio e fine delle assegnazioni di registro

Nello specificare le date di inizio e di fine per le assegnazioni di registro, tenere presenti le restrizioni seguenti:

- se si specificano entrambe le date, la data di inizio deve essere anteriore alla data di fine;
- se non si specifica la data di inizio, l'assegnazione diventa attiva al momento dell'aggiunta a Oracle CRM On Demand;
- se non si specifica la data di fine, l'assegnazione rimane attiva a meno che il registro non venga rimosso dal record;
- se si specifica la data di fine ma non la data di inizio, l'assegnazione diventa attiva immediatamente e rimane attiva fino al raggiungimento della data di fine oppure finché non viene rimossa dal record (vale l'evento dei due che si verifica per primo).

Ad esempio, è possibile importare un record di registro clienti che assegna il Registro A al Cliente 1 e per il quale non vengono specificate le date di inizio e di fine. In questo caso l'assegnazione del registro diventa attiva immediatamente e non viene mai resa inattiva dalla procedura di assegnazione dei registri poiché è priva della data di fine. È tuttavia possibile rimuovere il Registro A dal Cliente 1 tramite l'interfaccia utente.

**NOTA:** è possibile assegnare contemporaneamente più registri a un cliente, con date di inizio e di fine uguali o diverse per ciascuna assegnazione di registro. In modo analogo, è possibile assegnare contemporaneamente più registri a un contatto, con date di inizio e di fine uguali o diverse per ciascuna assegnazione di registro.



È possibile visualizzare le date di inizio e di fine nei dettagli delle assegnazioni di registro nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand, ma non è possibile modificarle nell'interfaccia utente.

### Informazioni sull'aggiornamento delle assegnazioni di registro esistenti

Se si importa un record per assegnare un registro a un cliente o a un contatto e il registro è già assegnato al cliente o al contatto, il record dell'assegnazione di registro esistente in Oracle CRM On Demand viene aggiornato con i valori del record importato. È inoltre possibile sovrascrivere il valore esistente nei campi Data di inizio e Data di fine mediante l'importazione di un valore vuoto. Si supponga, ad esempio, che il Registro A sia già assegnato al Cliente 1. La data di inizio dell'assegnazione è nel passato e la data di fine è nel futuro. È possibile importare un record di registro clienti per il Registro A e il Cliente 1 che ha la stessa data di inizio dell'assegnazione esistente, ma è privo della data di fine. In questo caso l'assegnazione esistente viene aggiornata e la data di fine viene rimossa.

### Criteri per l'aggiornamento delle assegnazioni di registro attive

Se un'assegnazione di registro esistente è già attiva, i periodi di attività per l'assegnazione esistente e il record importato devono sovrapporsi o essere contigui. Le date di inizio e di fine del record importato per aggiornare un'assegnazione di registro attiva devono essere conformi ai criteri seguenti:

- se l'assegnazione esistente è priva di date, la data di inizio presente nel record importato non deve essere una data futura;
- la data di inizio presente nel record importato non deve essere successiva di più di 7 giorni rispetto alla data di fine dell'assegnazione esistente.

Se questi criteri non vengono soddisfatti, l'assegnazione di registro attiva non viene aggiornata.

### Criteri per l'aggiornamento delle assegnazioni di registro future

Se si importa un record per assegnare un registro a un cliente o a un contatto e per lo stesso registro e lo stesso cliente o contatto esiste già un record di assegnazione con data di inizio nel futuro, la data di fine dell'assegnazione importata non deve essere anteriore di più di 7 giorni rispetto alla data di inizio del record di assegnazione esistente. Ad esempio, se esiste già un record per assegnare il Registro A al Cliente 1 il 1° febbraio dell'anno prossimo e si desidera modificare la data di inizio dell'assegnazione impostandola sul 1° gennaio dell'anno prossimo, la data di fine del record importato non dovrà essere anteriore al 25 gennaio dell'anno prossimo. Se la data di fine del record di assegnazione importato è impostata sul 24 gennaio o su un qualsiasi altro giorno precedente, l'importazione del record non riesce e viene visualizzato un messaggio di errore per indicare che il record esiste già.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri \(vedere Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri a pagina 1514\)](#)
- [Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita \(a pagina 1517\)](#)
- [Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita \(a pagina 1518\)](#)

### Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita

Questo scenario fornisce un esempio delle modalità di utilizzo dei registri personalizzati da parte dell'azienda. In questo scenario i registri personalizzati vengono utilizzati per gestire i territori di vendita. La funzionalità dei registri personalizzati può essere usata in modo diverso a seconda del modello aziendale interessato.

Si supponga che l'azienda organizzi i propri clienti su base geografica e assegni gruppi di funzionari commerciali per la gestione dei clienti in ogni area geografica o territorio. Si supponga inoltre che si desideri riassegnare i funzionari commerciali da un territorio a un altro per vari motivi. Quando le riassegnazioni si verificano, è necessario ridefinire le relazioni tra i funzionari commerciali e i territori. Seppur con frequenza minore, anche un cliente può spostato da un territorio a un altro. Quando si verifica uno spostamento di questo tipo, è necessario

ridefinire le relazioni tra i clienti e i territori. Per un esempio di configurazione dei registri, degli utenti e dei clienti per questo scenario, vedere [Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita \(a pagina 1518\)](#).

## **Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita**

In questo argomento viene illustrato un esempio di uso dei registri personalizzati per la gestione dei territori di vendita. La funzionalità dei registri personalizzati può essere usata in modo diverso a seconda del modello aziendale interessato. L'esempio di questo argomento si basa sullo scenario descritto in [Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita \(a pagina 1517\)](#).

### ***Per usare i registri per la gestione dei territori di vendita***

- 1 Creare o importare i registri personalizzati che si desidera rappresentino i territori di vendita.  
Per informazioni sulla creazione dei registri, vedere [Creazione di registri e gerarchie di registri \(a pagina 1525\)](#). Per informazioni sull'importazione dei registri, vedere [Campi registro: Preparazione all'importazione \(a pagina 1780\)](#).
- 2 Associare i funzionari commerciali ai registri di territorio appropriati.  
È possibile associare gli utenti ai registri direttamente in Oracle CRM On Demand oppure importare i record degli utenti dei registri. Per informazioni sull'associazione degli utenti ai registri, vedere [Associazione di utenti a registri \(a pagina 1527\)](#). Per informazioni sull'importazione dei record degli utenti dei registri, vedere [Campi utente registro: Preparazione all'importazione \(a pagina 1779\)](#).
- 3 Configurare il tipo di record Cliente in modalità registro.  
Per informazioni sulla configurazione delle modalità di proprietà dei record, vedere [Configurazione delle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1524\)](#).
- 4 Importare i record di registro clienti necessari per assegnare i registri di territorio appropriati ai clienti.  
Usare la data di inizio su ciascun record di registro clienti per specificare la data in cui l'assegnazione deve diventare effettiva, ovvero la data a partire dalla quale si desidera che i funzionari commerciali possano accedere ai record dei clienti nei rispettivi territori. Se necessario, è possibile specificare anche la data di fine di ciascuna assegnazione di registro.  
Per ulteriori informazioni sull'importazione dei record di assegnazione dei registri, vedere gli argomenti seguenti:
  - [Campi registro clienti: Preparazione all'importazione \(a pagina 1750\)](#)
  - Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri (vedere [Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri a pagina 1514](#))
  - [Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo \(a pagina 1514\)](#)

Una volta eseguita l'importazione dei record di registro clienti e dopo che la procedura di assegnazione dei registri avrà attivato le assegnazioni alla data di inizio specificata, i funzionari commerciali potranno accedere ai record nei propri territori.

Quando i funzionari commerciali vengono riassegnati da un territorio a un altro, è necessario ridefinire le relazioni tra i funzionari commerciali e i territori.

### ***Per ridefinire la relazione tra un funzionario commerciale e un territorio***

- Aggiornare il record utente del funzionario commerciale come segue:
    - se il funzionario commerciale viene assegnato a un nuovo territorio, aggiungere il registro del territorio al record utente;
    - se il funzionario commerciale non è più assegnato a un territorio, rimuovere il registro dal record utente.
- È possibile aggiornare il record utente direttamente in Oracle CRM On Demand oppure importare i record degli utenti dei registri. Per informazioni sull'associazione degli utenti ai registri, vedere [Associazione di utenti](#)

a registri (a pagina 1527). Per informazioni sull'importazione dei record degli utenti dei registri, vedere [Campi utente registro: Preparazione all'importazione \(a pagina 1779\)](#).

Quando i clienti vengono riposizionati da un territorio a un altro, è necessario ridefinire le relazioni tra i clienti e i territori.

### ***Per ridefinire la relazione tra un cliente e un territorio***

- Aggiornare il record cliente come segue:
  - aggiungere il nuovo registro di territorio al cliente;
  - rimuovere il vecchio registro di territorio dal record utente.

È possibile aggiornare il record cliente direttamente in Oracle CRM On Demand oppure importare i record dei registri clienti. Per informazioni sull'assegnazione dei record ai registri, vedere [Assegnazione dei record ai registri \(a pagina 1534\)](#). Per informazioni sull'importazione dei record dei registri clienti, vedere [Campi registro clienti: Preparazione all'importazione \(a pagina 1750\)](#).

## **Processo di impostazione dei registri**

Per impostare i registri per l'azienda, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Contattare Oracle CRM On Demand Customer Care e richiedere di attivare le funzionalità dei registri per l'azienda.  
Quando Oracle CRM On Demand Customer Care abilita la funzionalità dei registri per l'azienda, alcuni controlli diventano disponibili per l'utente in Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla verifica dei controlli disponibili e dell'impostazione del ruolo amministratore per l'utilizzo dei registri, vedere [Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore \(a pagina 1520\)](#).
- 2 Progettare la struttura dei registri.  
Per le linee guida sulla progettazione della struttura dei registri, vedere [Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri \(a pagina 1501\)](#).
- 3 (Facoltativo) Creare i tipi di registri e i ruoli utente per i registri.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri \(a pagina 1524\)](#).
- 4 (Facoltativo) Configurare la modalità di proprietà dei record per i tipi di record.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1504\)](#) e [Configurazione delle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1524\)](#).
- 5 Creare i registri e le relative gerarchie.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di registri e gerarchie di registri \(a pagina 1525\)](#).
- 6 Associare gli utenti ai registri.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Associazione di utenti a registri \(a pagina 1527\)](#).
- 7 Abilitare i registri per l'azienda.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Abilitazione dei registri per l'azienda \(a pagina 1530\)](#).
- 8 Abilitare i registri per gli utenti e i ruoli utente.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente \(a pagina 1531\)](#).

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sui registri e sulle strutture dei registri, vedere i seguenti argomenti:

- Gestione dei registri (vedere [Gestione registro \(a pagina 1497\)](#))
- Informazioni sul supporto dei servizi Web per i registri (a pagina 1504)

- Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri (vedere [Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri](#) a pagina 1514)
- Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo (a pagina 1514)
- Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita (a pagina 1517)
- Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita (a pagina 1518)
- Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli di un record (a pagina 1533)
- Assegnazione dei record ai registri (a pagina 1534)
- Pagina della gerarchia dei registri (a pagina 1536)
- Campi registro (a pagina 1537)

## Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore

Per attivare la funzionalità registro per l'azienda, l'assistenza clienti offre i seguenti vantaggi:

- Concede il privilegio Gestione registri e l'accesso ai registri al ruolo di amministratore
- Imposta il profilo di accesso per l'amministratore per consentire l'accesso ai registri

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come verificare che il ruolo di amministrare sia impostato per i registri.

### *Per verificare che il ruolo di amministratore sia impostato per i registri*

- 1 Accedere a Oracle CRM On Demand come utente con il ruolo di amministratore.
- 2 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 3 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi della home page di amministrazione, fare clic sul collegamento Gestione utenti e controlli degli accessi.
- 4 Fare clic sul collegamento Gestione ruolo nell'omonima sezione.
- 5 Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 6 Fare clic sul collegamento Modifica per il ruolo di amministratore.
- 7 Nella Procedura guidata gestione ruoli, accedere al Passo 2, Accesso tipo di record, quindi verificare che l'accesso ai record dei registri sia impostato come indicato nella tabella riportata di seguito.

Nella tabella riportata di seguito viene mostrato l'accesso ai record dei registri necessario per il ruolo di amministratore.

| Tipo di record | Dispone del diritto di accesso? | Dispone del diritto di creazione? | Dispone del diritto di lettura di tutti i record? |
|----------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|
| Registri       | Selezionata                     | Selezionata                       | Selezionata                                       |

- 8 Accedere al Passo 4, Privilegi, quindi verificare che il privilegio Gestione registri sia selezionato. Nella tabella riportata di seguito viene descritto il privilegio Gestione registri.

| Categoria                                   | Privilegio        | Descrizione                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amministrazione: Utenti e controlli accesso | Gestione registri | Consente di gestire l'accesso ai registri, di assegnare dati in blocco ai registri e di definire i workflow correlati al registro |

**NOTA:** un utente il cui ruolo include i privilegi Gestione registri e Gestisci ruoli e accesso può concedere il privilegio Gestione registri ad altri ruoli utente. Come con la maggior parte dei task di amministrazione, è consigliabile che il privilegio di gestione dei registri venga concesso solo agli amministratori dell'azienda.

- 9 Accedere di nuovo alla pagina Gestione utenti e controlli degli accessi.

- 10 Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic sul collegamento Profili di accesso.
- 11 Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 12 Verificare che le impostazioni per i profili di accesso siano corrette, come indicato di seguito:
  - a Fare clic sul collegamento Modifica per il Profilo di accesso predefinito amministratore, quindi verificare che le impostazioni corrispondano a quelle illustrate nella tabella riportata di seguito.
  - b Fare clic sul collegamento Modifica per il Profilo di accesso del proprietario amministratore, quindi verificare che le impostazioni corrispondano a quelle illustrate nella tabella riportata di seguito.

Nella tabella riportata di seguito vengono mostrate le impostazioni necessarie che consentono agli utenti con il ruolo di amministratore di gestire i registri in Oracle CRM On Demand.

| Tipo di record            | Record correlato   | Profilo di accesso predefinito amministratore | Profilo di accesso del proprietario amministratore |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Account                   | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |
| Riconoscimento*           | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |
| Attività                  | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |
| Allocazione*              | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |
| Richiesta*                | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |
| Registri                  | Non applicabile    | Lettura/Modifica/<br>Eliminazione             | Lettura/Modifica/<br>Eliminazione                  |
| Registri                  | Registri secondari | Visualizzazione                               | Visualizzazione                                    |
| Registri                  | Utente             | Completo                                      | Completo                                           |
| Piano aziendale*          | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |
| Campagna                  | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |
| Certificazione*           | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |
| Contatto                  | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |
| Corso*                    | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |
| Oggetti personalizzati    | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |
| Registrazione operazione* | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |
| Rivenditore*              | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |
| Evento*                   | Registri           | Completo                                      | Completo                                           |

| Tipo di record          | Record correlato | Profilo di accesso predefinito amministratore | Profilo di accesso del proprietario amministratore |
|-------------------------|------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Esame*                  | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Conto finanziario*      | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Piano finanziario*      | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Fondo*                  | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Nucleo familiare*       | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Report audit magazzino* | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Periodo magazzino*      | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Lead                    | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Richieste MDF*          | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Piano messaggistica*    | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Obiettivo*              | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Opportunità             | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Partner*                | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Polizza*                | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Portafoglio*            | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Programma*              | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Lotto campione*         | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Transazione campioni*   | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Richiesta di servizio   | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Chiamata Smart*         | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Soluzione               | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |
| Veicolo*                | Registri         | Completo                                      | Completo                                           |

**NOTA:** i tipi di record contrassegnati con un asterisco (\*) non sono disponibili nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand. Le impostazioni di accesso per questi tipi di record sono pertinenti solo se i tipi di record sono disponibili.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i controlli abilitati dal privilegio Gestione registri. È possibile accedere a ciascun componente per verificare che siano disponibili tutti i controlli necessari.

| Componente                                        | Controlli abilitati dal privilegio Gestione registri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Home page amministrazione                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi è disponibile il collegamento per la gestione dei registri. Da questo collegamento è possibile accedere alla pagina relativa alla gerarchia dei registri, in cui è possibile creare, aggiornare e gestire i registri.</li> <li>■ Nella sezione Strumenti di gestione dati è disponibile il collegamento Coda richieste di assegnazione batch. Questo collegamento consente di accedere alla pagina Coda richieste di assegnazione batch, in cui vengono visualizzati i dettagli delle richieste attive e completate per le assegnazioni dei registri batch.</li> </ul> |
| Pagina Personalizzazione applicazioni             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nella sezione Impostazione tipi record, è disponibile il collegamento Registro. Da questo collegamento è possibile accedere alla pagina Personalizzazione applicazioni registro, in cui è possibile impostare i campi dei registri e i campi utente dei registri, inclusi i valori dell'elenco di selezione per i campi Tipo di registro e Ruolo utenti registro.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Procedura guidata gestione ruoli                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ In Passo 2, Accesso tipo di record, l'opzione Registro viene visualizzata come elemento.</li> <li>■ In Passo 4, Privilegi, il privilegio Gestione registri viene visualizzato come opzione.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Procedura guidata profilo di accesso              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ In Passo 1, Nome profilo di accesso, viene visualizzata la casella di controllo Concedibile agli utenti del registro.</li> <li>■ In Passo 2, Specifica livelli di accesso: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ l'opzione Registro viene visualizzata come oggetto di livello superiore.</li> <li>■ Un elemento per la sezione relativa alle informazioni correlate ai registri viene visualizzato sotto il collegamento Informazioni correlate per i tipi di record che supportano i registri.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                     |
| Pagina Profilo azienda                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nella sezione Impostazioni visibilità dati azienda della pagina, viene visualizzata la casella di controllo Abilita registri.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Procedura guidata layout pagina (Gestione layout) | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ In Passo 4, Informazioni correlate, la sezione relativa alle informazioni correlate ai registri viene visualizzata nella sezione Disponibile della pagina per tutti i tipi di record che supportano i registri.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Pagina Rinomina tipi di record                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'opzione Registro viene visualizzata come uno degli elementi della pagina.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Workflow                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'azione Assegna un registro viene visualizzata come opzione disponibile (se il proprio ruolo include il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole workflow).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Menu della pagina Elenco                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'opzione Registro assegnazioni batch viene visualizzata come un'opzione di menu per i tipi di record supportati.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri

Per agevolare l'organizzazione della struttura dei registri, è possibile creare tipi di registri e assegnare un tipo a ogni registro creato. Ad esempio, se si pianifica di creare una gerarchia di registri per territori, è possibile creare un tipo di registro denominato Territorio. Il campo del tipo di registro è un campo di elenco di selezione modificabile che può essere personalizzato per soddisfare le esigenze dell'azienda.

È anche possibile creare ruoli utente per i registri assegnabili agli utenti quando si associano quest'ultimi ai registri. I ruoli utente per i registri non corrispondono ai ruoli utente di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile creare ruoli utente per i registri, come Utente territorio e Responsabile territorio, da assegnare agli utenti che lavorano con le gerarchie dei registri per i territori.

Nella procedura seguente viene descritto come creare i tipi di registri e i ruoli utente per i registri.

### *Per creare i tipi di registri e i ruoli utente per i registri.*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Personalizzazione applicazioni.
- 3 Nella sezione relativa all'impostazione dei tipi di record, fare clic su Registro.
- 4 Nella pagina Personalizzazione applicazioni Registro, effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Per creare i tipi di registri, fare clic sull'opzione relativa all'impostazione del campo del registro.
  - Per creare ruoli utente per i registri, fare clic sull'opzione relativa all'impostazione del campo degli utenti dei registri.
- 5 Fare clic sul collegamento Modifica elenco di selezione per il campo.
- 6 Immettere i valori per l'elenco di selezione e salvare le modifiche.

Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi dell'elenco di selezione, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1323\)](#).

## Configurazione delle modalità di proprietà dei record

Oracle CRM On Demand consente di impostare le modalità di proprietà dei record riportate di seguito per soddisfare le esigenze aziendali.

- Modalità utente
- Modalità registro
- Modalità mista

Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1504\)](#).

### *Per configurare la modalità di proprietà dei record*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record che si desidera configurare.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo *tipo di record*, dove *tipo di record* è il nome del tipo di record che si desidera configurare.
- 5 A seconda della modalità di proprietà dei record da configurare, modificare i campi come riportato di seguito.
  - Per configurare il tipo di record in modalità utente, configurare il campo Proprietario in modo che sia un campo obbligatorio e il campo Registro in modo che non sia un campo obbligatorio.



- Per configurare il tipo di record in modalità registro, configurare il campo Registro in modo che sia un campo obbligatorio e il campo Proprietario in modo che non sia un campo obbligatorio.
- Per configurare il tipo di record in modalità mista, configurare sia il campo Proprietario che il campo Registro in modo che non siano campi obbligatori.

## 6 Salvare le modifiche.

Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#).

**NOTA:** dopo aver configurato la modalità di proprietà dei record, è necessario assicurarsi che i layout di pagina per il tipo di record siano impostati in modo corretto per la modalità di proprietà dei record attiva. Per ulteriori informazioni sui layout di pagina per le modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'impostazione dei campi e i layout di pagina per le modalità di proprietà dei record \(a pagina 1273\)](#).

## Creazione di registri e gerarchie di registri

È possibile creare registri dalla sezione Gestione utenti e controlli degli accessi della home page Amministrazione.

**NOTA:** è possibile creare i registri anche mediante l'importazione dei record di registro. Per ulteriori informazioni, vedere [Campi registro: Preparazione all'importazione \(a pagina 1780\)](#).

### Procedure preliminari.

- Per eseguire questa procedura, è necessario che nel ruolo utente sia incluso il privilegio che consente di gestire i registri.
- Prima di iniziare a creare registri e relative gerarchie, leggere l'argomento [Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri \(a pagina 1501\)](#).

**NOTA:** Oracle CRM On Demand genera record di audit per tutte le modifiche apportate ai registri. Se il proprio ruolo utente include il privilegio Accedi a Storico modifiche principale e Verifica configurazione amministrazione, è possibile visualizzare lo storico delle modifiche apportate ai registri. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dello storico modifiche, vedere [Analisi dello storico modifiche per le modifiche alla configurazione di amministrazione \(vedere Analisi delle modifiche alla configurazione di amministrazione nello storico modifiche a pagina 1242\)](#).

Nella procedura seguente viene descritto come creare un registro.

### Per creare un registro

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi della home page Amministrazione, fare clic sul collegamento Gestione dei registri.
- 3 Nella pagina Gerarchia registri, fare clic su Nuovo.
- 4 Nella pagina di modifica dei registri, immettere le informazioni necessarie, quindi salvare il record.

La tabella riportata di seguito descrive le informazioni da inserire sul registro.

| Campo               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome registro       | A scopo di visualizzazione, nel selettore Registro, la lunghezza massima consigliata per un nome di registro è 60 caratteri.                                                                                                                                                 |
| Tipo di registro    | (Facoltativo) Selezionare il tipo di registro dall'elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                      |
| Registro principale | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se si tratta di un registro radice, lasciare il campo vuoto.</li> <li>■ Se invece si tratta di un registro secondario, fare clic sull'icona Ricerca accanto al campo del registro principale e selezionare quest'ultimo.</li> </ul> |

| Campo              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Può contenere dati | <p>Si applica solo al registro corrente, non a eventuali registri secondari. Selezionare questa casella di controllo se i record vengono associati a questo registro. Per motivi di prestazioni, applicare questa funzione solo ai registri che contengono dati.</p> <p><b>NOTA:</b> nel selettore Registro visualizzato in Oracle CRM On Demand, i registri personalizzati contenenti dati sono identificati da un'icona di documento blu. Quelli che non possono contenere dati sono identificati da un'icona di cartella gialla.</p> |

### Creazione di registri secondari

Se si desidera creare registri secondari per un registro principale esistente, è possibile utilizzare il metodo della procedura precedente oppure eseguire la procedura riportata di seguito.

#### *Per creare registri secondari per un registro esistente*

- 1 Nella pagina Gerarchia registri, fare clic sul collegamento per il registro principale.
- 2 Nella pagina dei dettagli del registro, fare clic su Nuovo nella barra del titolo dei registri secondari.
- 3 Nella pagina di modifica del registro, immettere le informazioni per il registro e salvare le modifiche.

### Spostamento di un registro in un nuovo registro principale

È possibile modificare un registro per renderlo registro secondario di un altro oppure spostare un registro secondario da un registro principale a un altro. Quando si modifica il registro principale di un registro, la gerarchia cambia come segue:

- Il nuovo registro principale viene applicato al registro corrente e ad eventuali registri secondari, figli del registro corrente.
- Gli utenti assegnati al vecchio registro principale perdono la possibilità di accesso al registro corrente e ai relativi registri secondari.
- Gli utenti assegnati al nuovo registro principale ottengono la possibilità di accesso al registro corrente e ai relativi registri secondari.
- Gli utenti assegnati direttamente al registro corrente non vengono influenzati dalla modifica nel registro principale.

**NOTA:** se si desidera eliminare un registro principale, è necessario prima rimuovere tutti i relativi registri secondari, utenti e dati. Dopo l'eliminazione, il registro viene memorizzato per 30 giorni nell'area Elementi eliminati. Durante tale periodo di tempo, è possibile ripristinare il registro. Allo scadere dei 30 giorni, il registro verrà definitivamente rimosso e non sarà più possibile recuperarlo. Per informazioni sull'eliminazione e il ripristino dei record, vedere [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 180).

**SUGGERIMENTO:** per cercare quanti record sono inclusi in un determinato registro, creare un report cronologico per ciascun tipo di record. Per informazioni sulla creazione dei report, vedere [Uso della home page di Analytics](#) (vedere [Uso della home page di Analytics](#) a pagina 837).

La procedura che segue descrive come spostare un registro in un nuovo registro principale.

#### *Per spostare un registro in un nuovo registro principale*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi della home page Amministrazione, fare clic sul collegamento Gestione dei registri.
- 3 Nella pagina Gerarchia registri, fare clic sul collegamento Modifica del registro che si desidera modificare.

- 4 Fare clic sull'icona Ricerca accanto al campo del registro principale e selezionare il nuovo registro principale.
- 5 Salvare le modifiche.

## Associazione di utenti a registri

È possibile definire quali utenti possono accedere a un registro e il livello di accesso ai record nel registro di ciascun utente. Quando si associa un utente a un registro, si specifica il profilo di accesso per l'utente quando opera nel registro. Sono riportate le opzioni standard disponibili.

- **Modifica.** Consente all'utente di leggere e aggiornare i record del registro.
- **Completo.** Consente all'utente di leggere, modificare ed eliminare i record del registro.
- **Sola lettura.** Consente all'utente di visualizzare i record del registro.

È possibile anche creare profili di accesso personalizzato per i registri. L'elenco di selezione Profili di accesso sulla pagina di modifica degli utenti del registro include tutti i profili di accesso con l'opzione Concedibile agli utenti del registro selezionata. Per informazioni sulla modalità di creazione di profili di accesso personalizzati per registri, vedere Creazione di profili di accesso per registri (vedere [Creazione di profili di accesso per i registri](#) a pagina 1529).

Il livello di accesso di un utente ai registri influisce sui diritti di accesso complessivi dell'utente ai record. Gli esempi seguenti mostrano come vengono determinati i diritti di accesso dell'utente.

### Esempio 1

Renato Sarti, un funzionario commerciale, dispone della seguente impostazione in Oracle CRM On Demand:

- Ha accesso ai record cliente tramite il ruolo di funzionario commerciale.
- Il livello di accesso sul suo profilo di accesso proprietario è impostato su Sola lettura per il tipo di record cliente
- Il livello di accesso sul suo profilo di accesso predefinito è impostato su Sola lettura per il tipo di record cliente
- Non è un membro del team clienti per il cliente ABC Widgets
- È associato al registro Widget Makers, con il suo profilo di accesso per il registro impostato su Completo

Se il cliente ABC Widgets è nel registro Widget Makers, i diritti di accesso di Renato al record ABC Widget gli consentono di leggere, modificare ed eliminare il record. Dispone di questi diritti di accesso perché il sistema di controllo di accesso in Oracle CRM On Demand calcola i diritti più ampi da tutti i profili di accesso rilevanti e li applica. In questo caso, il profilo di accesso per il registro è impostato su Completo, pertanto sostituisce il profilo di accesso per record cliente.

### Esempio 2

Tania Liri, una funzionaria commerciale, dispone della seguente impostazione in Oracle CRM On Demand:

- Ha accesso ai record opportunità tramite il ruolo di funzionario commerciale.
- Il livello di accesso sul suo profilo di accesso proprietario è impostato su Sola lettura per il tipo di record opportunità
- Il livello di accesso sul suo profilo di accesso predefinito è impostato su Sola lettura per il tipo di record opportunità
- È un membro del team opportunità con il campo Accesso opportunità impostato su Modifica
- È associata al registro Widget Makers, con il suo profilo di accesso per il registro impostato su Completo

Se un'opportunità si trova nel registro Widget Makers, i diritti di accesso di Tania le consentono di leggere, modificare ed eliminare il record. Tuttavia, se un'opportunità non si trova nel registro Widget Makers, i diritti di accesso di Tania (dal suo profilo di accesso proprietario, dal profilo di accesso predefinito e dall'appartenenza del team opportunità) le consentono di leggere e modificare l'opportunità, ma non di eliminare l'opportunità.

## Metodi di associazione di utenti a registri

Per associare gli utenti ai registri è possibile usare uno dei tre metodi riportati di seguito.

- Da un record registro, è possibile associare più utenti al registro.
- Da un record utente, è possibile associare più registri all'utente.
- È possibile importare i record degli utenti dei registri. Per ulteriori informazioni, vedere [Campi utente registro: Preparazione all'importazione \(a pagina 1779\)](#).

La seguente procedura descrive come associare più utenti a un registro tramite il record registro.

#### ***Per associare più utenti a un registro***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione dei registri.
- 3 Sulla pagina Gerarchia registro, fare clic sul collegamento del nome del registro a cui si desidera associare utenti.
- 4 Nella pagina Dettagli registro, sulla barra del titolo della sezione Utenti registro, fare clic su Aggiungi utenti.
- 5 Nella pagina Modifica utenti registro, selezionare gli utenti che si desidera associare al registro.

Nella seguente tabella sono descritte le informazioni da specificare per ciascun utente che viene associato al registro.

| Campo                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Utenti                | <p>Fare clic sull'icona Ricerca accanto al campo Utente, quindi selezionare l'utente.</p> <p><b>NOTA:</b> i delegati di un utente non ottengono automaticamente l'accesso al registro di un utente. È necessario associare anche ogni delegato al registro.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ruolo utente registro | <p>(Opzionale) Selezionare il ruolo dall'elenco di selezione.</p> <p><b>NOTA:</b> il ruolo utente registro non è un ruolo Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla creazione dei ruoli utente per i registri, vedere <a href="#">Creazione dei tipi di registri e dei ruoli utente per i registri (vedere Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri a pagina 1524)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Profilo di accesso    | <p>Dall'elenco di profili abilitati per registri, selezionare il profilo di accesso che determina i diritti di accesso dell'utente al registro corrente ed eventuali registri secondari. Le opzioni standard sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Modifica.</b> Consente all'utente di leggere e aggiornare i record del registro.</li> <li>■ <b>Completo.</b> Consente all'utente di leggere, modificare ed eliminare i record del registro.</li> <li>■ <b>Sola lettura.</b> Consente all'utente di visualizzare i record del registro.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> per informazioni sulla creazione di profili di accesso personalizzati per registri, vedere <a href="#">Creazione di profili di accesso per registri (vedere Creazione di profili di accesso per i registri a pagina 1529)</a>.</p> |

La seguente procedura descrive come associare più registri a un utente tramite il record utente.

#### ***Per associare più registri a un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione utente e gruppo, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nell'Elenco utenti, fare clic sul cognome dell'utente a cui si desidera associare registri.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, sulla barra del titolo della sezione Registri assegnati, fare clic su Aggiungi registri.

**NOTA:** se la sezione Registri assegnati non è disponibile sulla pagina Dettaglio utente, fare clic sul collegamento Modifica layout, quindi aggiungere la sezione al layout di pagina.

- 6 Sulla pagina Modifica registri assegnati, selezionare i registri che si desidera associare all'utente, quindi specificare le informazioni sull'utente per ciascun registro.

Nella seguente tabella sono descritte le informazioni da specificare per ciascun registro che viene associato all'utente.

| Campo                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome registro         | Fare clic sull'icona alla destra del campo Nome registro, selezionare un registro nel selettore di ricerca e fare clic su OK.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ruolo utente registro | (Opzionale) Selezionare il ruolo dall'elenco di selezione.<br><br><b>NOTA:</b> il ruolo utente registro non è un ruolo Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla creazione dei ruoli utente per i registri, vedere <a href="#">Creazione dei tipi di registri e dei ruoli utente per i registri</a> (vedere <a href="#">Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri</a> a pagina 1524).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Profilo di accesso    | Dall'elenco di profili abilitato per registri, selezionare il profilo di accesso che determina i diritti di accesso dell'utente al registro corrente ed eventuali registri secondari. Le opzioni standard sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Modifica.</b> Consente all'utente di leggere e aggiornare i record del registro.</li> <li>■ <b>Completo.</b> Consente all'utente di leggere, modificare ed eliminare i record del registro.</li> <li>■ <b>Sola lettura.</b> Consente all'utente di visualizzare i record del registro.</li> </ul> <b>NOTA:</b> per informazioni sulla creazione di profili di accesso personalizzati per registri, vedere <a href="#">Creazione di profili di accesso per registri</a> (vedere <a href="#">Creazione di profili di accesso per i registri</a> a pagina 1529). |

**NOTA:** l'associazione di un utente a un registro non consente all'utente di accedere al registro. Per consentire agli utenti di accedere a registri, è necessario abilitare registri per ciascun utente e ruolo utente che desidera accedere a registri, come descritto in [Abilitazione dei registri per utenti e ruoli utente](#) (vedere [Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente](#) a pagina 1531).

## Creazione di profili di accesso per i registri

Quando si associa un utente a un registro, occorre selezionare un profilo di accesso che determini i diritti di accesso dell'utente ai record del registro e dei registri secondari. Il profilo di accesso per il registro viene valutato con tutti gli altri profili di accesso definiti per l'utente e all'utente vengono assegnati i più ampi diritti di accesso a un record consentiti per tali profili. Per ulteriori informazioni sulle modalità di interazione con i profili di accesso, vedere [Associazione di utenti a registri](#) (a pagina 1527).

Di seguito sono riportati i profili di accesso standard disponibili per la selezione quando si associa un utente a un registro.

- **Modifica.** Consente all'utente di leggere e aggiornare i record del registro.
- **Completo.** Consente all'utente di leggere, modificare ed eliminare i record del registro.
- **Sola lettura.** Consente all'utente di visualizzare i record del registro.

È possibile anche creare profili di accesso personalizzato per i registri. L'elenco di selezione Profili di accesso, visualizzato nelle pagine di modifica degli utenti dei registri e di modifica dei registri assegnati, include tutti i profili di accesso per i quali è selezionata l'opzione Concedibile agli utenti del registro.

Nella procedura seguente viene descritto come creare un profilo di accesso per i registri.

#### ***Per creare un profilo di accesso per i registri***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic sul collegamento Profili di accesso.
- 4 Creare un nuovo profilo di accesso oppure modificarne uno esistente.
- 5 Nel passo 1 della Procedura guidata profilo di accesso, selezionare la casella di controllo Concedibile agli utenti del registro.
- 6 Nel passo 2, Specifica livelli di accesso, specificare i livelli di accesso per ciascun tipo di record e per i tipi di informazioni correlate.
- 7 Al termine della creazione o della modifica del profilo di accesso, fare clic su Fine per salvare le modifiche.

#### **Abilitazione dei registri per l'azienda**

Dopo aver impostato le strutture dei registri, è possibile abilitarli per l'azienda. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come abilitare i registri per l'azienda.

#### ***Per abilitare i registri per l'azienda***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4 Nella pagina Profilo dell'azienda, impostare le opzioni seguenti. Per ulteriori informazioni su queste opzioni, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#).
  - a Nella sezione Impostazioni azienda, accertarsi che il campo Metodo di ricerca globale sia impostato su Ricerca mirata. Quando l'opzione Ricerca mirata è selezionata, nella sezione Cerca della barra delle azioni viene visualizzato il Selettore Registro.
  - b Nella sezione Impostazione visibilità di Analytics, impostare l'opzione Aree oggetto cronologia su Visibilità completa. Questa impostazione garantisce la sincronizzazione dei dati dei registri con i dati del database che supporta report e dashboard.
  - c Nella sezione Impostazioni visibilità dati azienda, assicurarsi che le caselle di controllo seguenti siano selezionate.

| Impostazione     | Scopo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abilita registri | <p>Utilizzare questo campo per controllare se il selettore Registro visualizza registri personalizzati e registri utente. Se la casella di controllo Abilita registri è deselezionata, il selettore Registro visualizza solo i registri utente e i registri per i delegati se esistenti.</p> <p><b>NOTA:</b> per visualizzare l'opzione Abilita registri nella pagina Profilo dell'azienda, è necessario disporre del privilegio Gestisci registri.</p> |

| Impostazione                  | Scopo                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | <b>ATTENZIONE:</b> non è possibile deselezionare questa casella di controllo dopo averla selezionata. La modifica della gerarchia dei registri è tuttavia possibile quando l'opzione è stata selezionata. |
| Visualizza Selettore Registro | Abilita il selettore Registro da utilizzare per filtrare i record in base al registro utente, delegato o personalizzato.                                                                                  |

## Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente

Per consentire a un utente di utilizzare i registri, configurare il ruolo dell'utente e il profilo di accesso predefinito per il ruolo dell'utente. Configurare inoltre il record utente per ciascun utente.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come attivare i registri per un ruolo utente. È necessario eseguire questi passaggi per ciascun ruolo che utilizza i registri.

### Per attivare i registri per un ruolo utente

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Fare clic sul collegamento Gestione ruolo nell'omonima sezione.
- 4 Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 5 Fare clic sul collegamento per il ruolo che si desidera modificare.
- 6 Nella Procedura guidata gestione ruoli, accedere a Passo 2, Accesso tipo di record, quindi configurare i livelli di accesso per il tipo di record Registri.

Nella tabella riportata di seguito vengono visualizzate le impostazioni da configurare per consentire agli utenti (che non dispongono di privilegi di amministratore) di accedere ai registri.

| Tipo di record | Dispone del diritto di accesso? | Dispone del diritto di creazione? | Dispone del diritto di lettura di tutti i record? |
|----------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|
| Registri       | Selezionato                     | Deselezionato                     | Deselezionato                                     |

**NOTA:** è necessario assicurarsi che la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record sia deselezionata. In caso contrario, l'utente può accedere a tutti i registri nella pagina di elencazione della gerarchia dei registri.

- 7 Fare clic su Fine per salvare le modifiche.
- 8 Accedere alla pagina Gestione utenti e controlli degli accessi.
- 9 Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic su Profili di accesso.
- 10 Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 11 Fare clic sul collegamento Modifica per il Profilo di accesso predefinito utilizzato per il ruolo utente che si sta abilitando per i registri e configurare le impostazioni per fornire l'accesso ai registri e ai tipi di record correlati.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni necessarie nel Profilo di accesso predefinito per un ruolo utente, che consentono l'accesso ai registri per il ruolo. La configurazione del profilo di accesso predefinito fornisce al ruolo utente l'accesso necessario ai registri. Pertanto, non è necessario configurare il profilo di accesso del proprietario per il ruolo.

| Tipo di record | Record correlato | Profilo di accesso predefinito |
|----------------|------------------|--------------------------------|
| Registri       | Non applicabile  | Sola lettura.                  |



| Tipo di record | Record correlato    | Profilo di accesso predefinito                                                                                                                                                                            |
|----------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registri       | Registro secondario | Visualizzazione.<br><br>Questo profilo consente all'utente di visualizzare tutti i sottoregistri nella pagina dei dettagli dei registri. L'impostazione predefinita è Nessun accesso.                     |
| Registri       | Utente              | Sola lettura.<br><br>Questo profilo consente all'utente di visualizzare tutti gli altri utenti associati al registro nella pagina dei dettagli dei registri. L'impostazione predefinita è Nessun accesso. |

**12** Fare clic su Fine per salvare le modifiche.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come attivare i registri per un utente. È necessario eseguire questi passaggi per ciascun utente che utilizza i registri.

#### ***Per attivare i registri per un utente***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Gestione utenti, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4** Fare clic sul collegamento Modifica per l'utente di cui si desidera modificare il profilo.
- 5** Nella sezione Informazioni chiave utente della pagina di modifica degli utenti, configurare le seguenti impostazioni:
  - **Registro predefinito per Analytics.** Questa impostazione determina il registro utente o il registro personalizzato visualizzato per impostazione predefinita per l'utente nel selettore registri delle pagine Analytics. Per impostazione predefinita, vengono visualizzati il nome utente e l'ID di accesso dell'utente di cui si sta modificando il record. Modificare l'impostazione del record nel registro personalizzato o utente in cui l'utente lavora più di frequente per i report e i dashboard. Questa impostazione nel record utente non limita l'accesso dell'utente ai dati: l'utente può selezionare un registro o un utente differente nel selettore Registro.
  - **Registro predefinito.** Questa impostazione determina il registro utente o il registro personalizzato visualizzato per impostazione predefinita per l'utente nel selettore registri quando si utilizza un'area qualsiasi diversa dalle pagine Analytics. Per impostazione predefinita, viene visualizzata l'opzione Tutto. Modificare l'impostazione nel registro personalizzato o utente in cui l'utente lavora più di frequente, in modo che l'utente non debba selezionare il registro ogni volta che desidera utilizzare i dati contenuti nel registro. Questa impostazione nel record utente non limita l'accesso dell'utente ai record: l'utente può selezionare un registro o un utente differente nel selettore Registro.
- 6** Nella sezione Informazioni sicurezza utente della pagina di modifica degli utenti:
  - a** Impostare il valore per Aree oggetto reporting su Visibilità responsabile o Visibilità team.



**NOTA:** è necessario selezionare uno di questi valori. In caso contrario, i report non conterranno alcun dato. L'opzione selezionata, *Visibilità responsabile* o *Visibilità team*, non ha effetto sui dati nel report.

**b** Impostare il valore per Aree oggetto cronologia su *Visibilità completa*.

**7** Fare clic su *Salva*.

**NOTA:** per accedere a un registro, è necessario che l'utente venga associato al registro. Inoltre, i delegati di un utente non hanno automaticamente accesso ai registri di un utente. È necessario associare ai registri anche i delegati.

## Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli di un record

Per rendere disponibile agli utenti la sezione delle informazioni correlate ai registri nella pagina dei dettagli per un tipo di record, è necessario configurare quanto segue:

- Rendere la sezione delle informazioni correlate ai registri disponibile nel layout di pagina del tipo di record per il ruolo utente.

**NOTA:** se desiderato, è possibile creare layout personalizzati per la sezione di informazioni correlate Registri per ciascuno dei tipi di record che supportano registri. Ad esempio, è possibile creare un layout personalizzato nella sezione di informazioni correlate Registri per le pagine *Dettaglio account* tramite la pagina *Personalizzazione applicazioni* per il tipo di record *Account*. Per informazioni sulla creazione di layout personalizzati per sezioni di informazioni correlate, vedere *Personalizzazione di layout degli elementi correlati* (vedere [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#) a pagina 1327).

- Nel profilo di accesso per il ruolo utente concedere al ruolo utente l'accesso ai registri, come una sezione di informazioni correlate del tipo di record.

Di seguito è riportata la procedura per rendere la sezione delle informazioni correlate ai registri disponibile nel layout di pagina del tipo di record.

### ***Per rendere la sezione delle informazioni correlate ai registri disponibile nel layout di pagina del tipo di record***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale *Amministrazione*.
- 2** Fare clic sul collegamento *Personalizzazione applicazioni*.
- 3** Nella sezione *Impostazione tipi record*, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.  
Se, ad esempio, si desidera rendere disponibili le informazioni correlate ai registri nella pagina *Dettaglio opportunità*, fare clic sul collegamento *Opportunità*.
- 4** Nella sezione *Layout di pagina*, fare clic sull'omonimo collegamento richiesto (ad esempio, *Layout pagina opportunità*).
- 5** Nella pagina *Layout di pagina del tipo di record*, fare clic sul collegamento *Modifica* che corrisponde al layout di pagina in cui si desidera rendere disponibili le informazioni correlate al registro.
- 6** Nella *Procedura guidata layout pagina*, procedere al *Passaggio 4*, *Informazioni correlate*, e fare clic sulle frecce per spostare la voce *Registri* nella sezione *Visualizzato*.
- 7** (Opzionale) Nella *Procedura guidata layout pagina*, procedere al *Passaggio 5*, *Layout informazioni correlate*, e selezionare il layout desiderato per la sezione di informazioni correlate *Registri*.
- 8** Fare clic su *Fine* per salvare le modifiche.
- 9** Disconnettersi da Oracle CRM On Demand, quindi accedere di nuovo.

Di seguito è riportata la procedura per concedere a un ruolo utente l'accesso ai registri, come una sezione di informazioni correlate del tipo di record.

### ***Per concedere a un ruolo utente l'accesso ai registri, come una sezione di informazioni correlate del tipo di record***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic su Profili di accesso.
- 4 Fare clic sul collegamento Modifica per il Profilo di accesso predefinito utilizzato per il ruolo utente in cui si desidera rendere disponibile la sezione delle informazioni correlate ai registri.
- 5 Nella Procedura guidata profilo di accesso, procedere al Passaggio 2, Specifica livelli di accesso, e fare clic sul collegamento Informazioni correlate per il tipo di record in cui si desidera rendere disponibile la sezione delle informazioni correlate ai registri.  
Se, ad esempio, si desidera rendere disponibili le informazioni correlate ai registri nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic sul collegamento Informazioni correlate accanto al record Opportunità.
- 6 Selezionare il livello di accesso per i registri in base ai requisiti del ruolo utente.
- 7 Fare clic su Fine per salvare le modifiche.
- 8 Ripetere i passaggi da 4 a 7 per il Profilo di accesso del proprietario utilizzato per il ruolo utente che si sta attivando per i registri.

### Assegnazione dei record ai registri

È possibile assegnare i record ai registri personalizzati nei modi riportati di seguito.

- **Un record alla volta (manualmente).** È possibile selezionare il valore del registro nella pagina di dettaglio del record.
- **In blocco.** È possibile assegnare i record ai registri in batch.
- **Importando le assegnazioni dei registri.** È possibile importare le assegnazioni dei registri solo per i clienti e i contatti. Per informazioni sull'importazione delle assegnazioni dei registri, vedere Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri (vedere [Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri](#) a pagina 1514).

È possibile assegnare i record ai registri anche utilizzando le regole e le condizioni del flusso di lavoro attive. Per informazioni sull'utilizzo delle regole del flusso di lavoro, vedere Informazioni sulle regole del flusso di lavoro (vedere [Informazioni sulle regole del workflow](#) a pagina 1574).

### Informazioni sulla data di inizio e la data di fine per le assegnazioni dei registri a clienti e contatti

Le assegnazioni di registri per i record di clienti e contatti possono avere una data di inizio e una data di fine. È possibile aggiornare questi campi solo mediante la procedura di importazione o Web Services. Per tutte le richieste Web Services di questo tipo è necessario usare l'API Web Services v1.0.

Un'assegnazione di registri rimane valida fino al raggiungimento della data di fine o fino a quando l'assegnazione di registri viene rimossa dal record, a seconda di quale delle due condizioni si verifica per prima. Quando la data di fine viene raggiunta, la relazione tra il registro e il record termina e l'utente non ha più accesso al record attraverso l'appartenenza del registro. Tuttavia, gli utenti che hanno accesso al record mediante altri componenti di controllo dell'accesso, come la proprietà del record o l'appartenenza al team, possono ancora accedere al record.

Per ulteriori informazioni sulla gestione delle assegnazioni dei registri basate sul tempo, vedere Informazioni sulle assegnazioni dei registri basate sul tempo (vedere [Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo](#) a pagina 1514).

### Procedure preliminari.

- Per assegnare i record ai registri in una pagina dei dettagli del record, il layout di pagina Dettagli per il tipo di record deve contenere la sezione Registro.
- Per assegnare record ai registri in blocco, è necessario disporre del privilegio di gestione dei registri nel proprio ruolo utente.

Di seguito è descritta la procedura per assegnare un record singolo a un registro.

**Per assegnare un record singolo a un registro**

- 1 Passare alla pagina Dettaglio per il record.
- 2 Nella barra del titolo della sezione Registri della pagina Dettaglio, fare clic su Aggiungi.
- 3 Nel selettore dei registri, scegliere il registro a cui si desidera assegnare il record, quindi fare clic su OK.

Di seguito è descritta la procedura per assegnare in blocco i record ai registri.

**Per assegnare in batch record ai registri**

- 1 Nella finestra di dialogo dell'elenco, fare clic sul pulsante Menu nella barra del titolo, quindi fare clic su Registro assegnazioni batch.
- 2 Nella finestra di dialogo Registro assegnazioni batch, fare clic sul pulsante del selettore accanto alla casella Registro di destinazione quindi, nella ricerca del registro, scegliere il registro a cui si desidera assegnare record.
- 3 Scegliere un'opzione di assegnazione per i record nell'elenco.

Nella tabella che segue sono illustrate le opzioni di assegnazione che è possibile selezionare.

| Opzione              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aggiungi             | Aggiunge il registro di destinazione a tutti i record. Questa assegnazione non influisce su eventuali assegnazioni di registri precedenti per i record.                                                                                                  |
| Sostituisci tipo     | Aggiunge il registro di destinazione a tutti i record e rimuove eventuali registri assegnati in precedenza che hanno lo stesso tipo del registro di destinazione.<br><br><b>NOTA:</b> i tipi di registro sono definiti dall'amministratore dell'azienda. |
| Sostituisci tutto    | Aggiunge il registro di destinazione a tutti i record e rimuove tutti i registri assegnati in precedenza, indipendentemente dal tipo.                                                                                                                    |
| Sostituisci registro | Specifica il registro che si desidera sostituire.<br><br>Riassegna record dal registro specificato qui al registro di destinazione. Gli altri record non vengono influenzati.                                                                            |
| Rimuovi              | Rimuove l'assegnazione esistente al registro di destinazione da tutti i record.                                                                                                                                                                          |
| Rimuovi tutto        | Rimuove tutti i registri assegnati dai record.                                                                                                                                                                                                           |

- 4 Se si sceglie un'opzione diversa da Aggiungi nel Passo 3, è necessario scegliere un'opzione Applica a. Nella tabella che segue sono illustrate le opzioni Applica a che è possibile selezionare.

| Opzione                  | Descrizione                                                                                                                                              |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Associazioni manuali     | Applica l'opzione Assegnazione a tutti i record selezionati per i quali le assegnazioni di registro esistenti sono state effettuate manualmente          |
| Associazioni automatiche | Applica l'opzione Assegnazione a tutti i record selezionati per i quali le assegnazioni di registro esistenti sono state effettuate per workflow o batch |
| Entrambi                 | Applica l'opzione Assegnazione a tutti i record selezionati                                                                                              |

- 5 Per applicare i criteri di assegnazione scelti, fare clic su Assegna.

Viene visualizzata la pagina Coda richieste di assegnazione batch, che mostra la richiesta di assegnazione nella sezione Richieste attive. Per ulteriori informazioni, vedere [Pagina Coda richieste di assegnazione batch \(a pagina 1954\)](#).

Quando la richiesta è stata elaborata, si riceve la notifica tramite e-mail.

## Pagina della gerarchia dei registri

Nella pagina relativa alla gerarchia dei registri vengono visualizzate informazioni sui registri personalizzati. È possibile visualizzare sottoinsiemi di registri o tutti i registri.

Nella tabella seguente vengono descritti i task che è possibile eseguire dalla pagina della gerarchia dei registri.

| Operazione                                              | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visualizzare un altro sottoinsieme di registri          | Nella barra del titolo della gerarchia dei registri, fare clic sull'elenco e modificare la selezione con un altro sottoinsieme di registri oppure selezionare Tutti i registri per visualizzare tutti i registri.                                                                                                  |
| Creare un registro                                      | Nella barra del titolo della gerarchia dei registri, fare clic su Nuovo. Nella pagina di modifica del registro, immettere le informazioni necessarie e salvare il record.                                                                                                                                          |
| Creare un registro secondario per un registro esistente | Fare clic sul collegamento relativo al nome per il registro principale. Nella pagina dei dettagli del registro, fare clic su Nuovo nella barra del titolo dei registri secondari. Nella pagina di modifica del registro, immettere le informazioni per il registro e salvare le modifiche.                         |
| Spostare un registro in un nuovo registro principale    | Fare clic sul collegamento Modifica per il registro che si desidera modificare. Nella pagina di modifica del registro, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo relativo al registro principale, selezionare il nuovo registro principale, quindi salvare le modifiche.                                    |
| Associare gli utenti a un registro                      | Fare clic sul collegamento relativo al nome del registro. Nella pagina dei dettagli del registro, fare clic su Aggiungi utenti nella barra del titolo degli utenti del registro. Nella pagina di modifica del registro, selezionare gli utenti che si desidera associare al registro e specificare le informazioni |

| Operazione | Procedura                                                                                                            |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | sugli utenti. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Associazione di utenti a registri (a pagina 1527)</a> . |

## Campi registro

Nella pagina di modifica dei registri e nella pagina dei dettagli dei registri vengono visualizzate informazioni dettagliate sui registri personalizzati. È possibile modificare i dettagli di un registro nonché aggiungere registri secondari e utenti a un registro.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

| Campo                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave registro</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nome registro                       | Il nome assegnato al registro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Registro principale                 | Mostra il nome del registro principale se si tratta di un registro secondario. Se il registro è un registro di origine, questo campo è vuoto.                                                                                                                                                                                                                            |
| Tipo di registro                    | Ai registri è possibile assegnare un tipo per semplificare l'organizzazione delle strutture dei registri. Per ulteriori informazioni sulla creazione di tipi di registri, vedere <a href="#">Creazione dei tipi di registri e dei ruoli utente per i registri</a> (vedere <a href="#">Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri</a> a pagina 1524). |
| Può contenere dati                  | Indica se è possibile associare i record a questo registro. Per ottimizzare le prestazioni, questa casella di controllo non deve essere selezionata per i registri che non contengono dati.                                                                                                                                                                              |
| Partner                             | Specifico di Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Per ulteriori informazioni, consultare <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> nella <a href="#">libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand</a> su Oracle Technology Network.                                                              |
| Ubicazione partner                  | Specifico di Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Per ulteriori informazioni, consultare <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> nella <a href="#">libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand</a> su Oracle Technology Network.                                                              |
| <b>Sezione registri secondari</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nome registro                       | Il nome di un registro che è un registro secondario del registro corrente.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tipo di registro                    | Il tipo di registro secondario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Può contenere dati                 | Indica se è possibile associare i record al registro secondario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Sezione utenti dei registri</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Cognome                            | Il cognome di un utente associato a questo registro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Nome                               | Il nome di un utente associato a questo registro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ruolo utente registro              | Il ruolo dell'utente per il registro corrente. Questo ruolo può essere assegnato a un utente quando quest'ultimo è associato a un registro. I ruoli utente per i registri non corrispondono ai ruoli utente di Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla creazione dei ruoli utente per i registri, vedere <a href="#">Creazione dei tipi di registri e dei ruoli utente per i registri</a> (vedere <a href="#">Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri</a> a pagina 1524). |
| Profilo di accesso                 | I diritti di accesso dell'utente al registro corrente e a eventuali registri secondari. Selezionare dall'elenco di profili attivati per registri. Per informazioni sulla creazione dei profili di accesso in particolare per i registri, vedere <a href="#">Creazione di profili di accesso per i registri</a> (a pagina 1529).                                                                                                                                                                       |

## Informazioni sulla risoluzione dei problemi dei registri

Per ulteriori informazioni sulla risoluzione di problemi della funzionalità dei registri, vedere l'ID articolo 1800338.1 su My Oracle Support.

## Gestione dei gruppi

La gestione dei gruppi è una funzione facoltativa che consente all'azienda di impostare team di persone che collaborano, permettendo di condividere un insieme comune di informazioni.

L'impostazione dei gruppi nell'azienda consente agli utenti di effettuare quanto riportato di seguito.

- I membri dei gruppi possono accedere ai calendari e agli elenchi di task dei gruppi come indicato di seguito.
  - Qualsiasi appuntamento appartenente a un membro di un gruppo o associato a un membro del gruppo nel team di attività è visibile a tutti i membri del gruppo nel calendario unito nella scheda Gruppo nelle viste del calendario giornaliera, settimanale e mensile, a meno che l'appuntamento non sia contrassegnato come privato. Il calendario unito mostra la disponibilità di tutti i membri del gruppo e consente ai dipendenti di determinare l'orario migliore per pianificare gli appuntamenti e di notificare gli appuntamenti ai dipendenti e ai contatti. I membri del gruppo possono inoltre visualizzare i singoli calendari degli altri membri del gruppo nella scheda Utente della pagina Calendario.
 

**NOTA:** per poter accedere al calendario di gruppo unito, gli utenti devono disporre del privilegio di condivisione del calendario assegnato al proprio ruolo. Gli utenti che dispongono di questo tipo di privilegio possono anche impostare le viste del calendario. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione dei calendari di altri utenti](#) (a pagina 234) e [Aggiunta di viste di calendario personalizzate](#) (a pagina 239).
  - Qualsiasi task appartenente a un membro di un gruppo o associato a un membro del gruppo nel team di attività è visibile a tutti i membri del gruppo negli elenchi dei task nella scheda Task gruppo della pagina Calendario, a meno che il task non sia contrassegnato come privato.

- I membri del gruppo possono condividere in modo automatico la proprietà dei tipi di record elencati di seguito.
  - Account
  - Contatto
  - Nucleo familiare
  - Opportunità
  - Portafoglio

Quando un record di uno di questi tipi viene assegnato a un membro di un gruppo, tutti i membri del gruppo diventano comproprietari del record.

**NOTA:** se un contatto viene contrassegnato come privato, gli altri membri del gruppo non possono leggere i dettagli del record del contatto.

Ad esempio, se un utente appartiene al gruppo XYZ, tutti i clienti che vengono assegnati all'utente dopo che è diventato membro del gruppo vengono inclusi negli elenchi dei clienti di tutti i membri del gruppo XYZ. Nei record di questo tipo, il nome del gruppo appare nel campo Gruppo principale se presente nel layout della pagina Dettaglio. Tutti i membri del gruppo, inclusi il proprietario designato del record, appaiono nella sezione di informazioni correlate Team nella pagina di dettaglio del record. Tutti i membri del gruppo possono aggiornare il record.

Per impostazione predefinita, i membri del gruppo corrente hanno accesso completo ai record del gruppo che sono stati assegnati a un membro del gruppo dopo il suo ingresso nel gruppo.

**NOTA:** per poter utilizzare questa funzionalità, è necessario che l'opzione Assegnazione gruppo predefinita nella pagina Profilo azienda sia selezionata. L'opzione deve essere selezionata prima della creazione del gruppo. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dei gruppi (vedere [Impostazione di gruppi](#) a pagina 1541).

Quanto segue è pertinente ai gruppi:

- Ciascun utente può appartenere a un solo gruppo.  
Dopo che un utente è stato aggiunto a un gruppo, il suo nome non appare più sull'elenco utenti quando si selezionano membri del gruppo.
- Se si seleziona l'opzione di assegnazione gruppi presso l'azienda:
  - I record che esistono prima della definizione di un gruppo non vengono aggiornati, a meno che il campo Proprietario non venga aggiornato con un nuovo proprietario appartenente al gruppo.
  - Quando un utente entra a far parte di un gruppo, ottiene l'accesso ai record del gruppo. Tuttavia, i record di proprietà del nuovo membro del gruppo prima che entrasse a far parte del gruppo non sono automaticamente visibili ai membri del gruppo esistenti. Se un utente diventa il proprietario di record dopo essere stato aggiunto a un gruppo, i nuovi record sono visibili agli altri membri del gruppo.  
Nell'esempio seguente viene illustrata la proprietà dei record di un gruppo.
    - L'utente 1 e l'utente 2 appartengono al gruppo 1. L'utente 3 non appartiene al gruppo 1.
    - L'utente 3 è proprietario dell'account 31. L'utente 1 e l'utente 2 non potranno accedere al cliente 31.
    - L'utente 3 viene aggiunto al gruppo 1. L'utente 1 e l'utente 2 non possono ancora accedere al cliente 31.
    - L'utente 3 diventa proprietario del cliente 32. L'utente 1 e l'utente 2 possono accedere al cliente 32.
- Se gli utenti vengono eliminati da un gruppo, vengono rimossi da tutti i record condivisi di proprietà del gruppo. Mantengono tuttavia l'accesso ai propri record privati.

**NOTA:** Se il nome dell'utente eliminato dal gruppo viene visualizzato nel campo Proprietario di un record condiviso di proprietà del gruppo, il nome nel campo Proprietario di tale record viene modificato nel nome di un altro membro del gruppo dopo che il proprietario precedente è stato eliminato dal gruppo. Quando si apporta una modifica di questo tipo alla proprietà di un record Opportunità o di un record Portafoglio, i campi di sistema che memorizzano le informazioni sulla modifica più recente al record vengono aggiornati e le



informazioni mostrano che il record è stato aggiornato dall'utente Oracle Administrator. Nel caso degli altri tipi di record che supportano i gruppi, tuttavia, i campi di sistema non vengono aggiornati. Per tutti i tipi di record che supportano i gruppi, la modifica del campo Proprietario sul record condiviso non viene registrata nello storico modifiche quando il campo viene modificato a causa dell'eliminazione dell'utente dal gruppo, anche se il campo Proprietario è impostato per essere controllato per il tipo di record.

### Informazioni sui gruppi e sulle modalità di proprietà dei record

A seconda della modalità di proprietà dei record impostata per un tipo di record, i record di quel tipo potrebbero non avere un proprietario. È possibile invece che un record possa avere un registro personalizzato principale oppure nessun proprietario o registro personalizzato principale. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1504\)](#). Le modalità di proprietà dei record si applicano solo ai tipi di record che supportano i registri.

Se si modifica la modalità di proprietà dei record per un tipo di record, un record che precedentemente aveva un proprietario potrebbe trovarsi senza al primo aggiornamento dopo la modifica della modalità di proprietà. In questo caso, se il proprietario precedente del record è un membro di un gruppo, tutti i membri del gruppo, tranne il proprietario precedente del record, rimangono membri del team. Tuttavia, il tipo di record Account è un'eccezione per questa regola. Se il proprietario precedente di un cliente è un membro di un gruppo, tutti i membri del gruppo vengono rimossi dal team.

**NOTA:** nell'applicazione standard il proprietario principale non viene mantenuto come membro del team, come descritto qui. L'amministratore può tuttavia configurare il tipo di record in modo che il proprietario precedente del record continui a far parte del team nel record. Per informazioni sulla configurazione di un tipo di record per mantenere il proprietario precedente come membro del team, vedere [Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi \(vedere Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi a pagina 1426\)](#).

### Gruppi e team

Oracle CRM On Demand effettua una distinzione tra *gruppi* e *team*:

- I gruppi sono impostati dall'amministratore dell'azienda e si applicano a insiemi completi di record in tutta l'azienda. La funzione Gruppo deve essere attivata dall'assistenza clienti o dall'amministratore aziendale quando l'azienda viene impostata per Oracle CRM On Demand.
- I team vengono impostati dai proprietari dei record o dagli amministratori di azienda. I team si applicano solo per i tipi di record che li consentono, tra i quali:
  - Account
  - Riconoscimento
  - Attività
  - Richiesta
  - Piano aziendale
  - Certificazione
  - Contatto
  - Corso
  - Oggetti personalizzati
  - Registrazione operazione
  - Evento
  - Esame
  - Nucleo familiare
  - Lead
  - Richiesta MDF
  - Obiettivo
  - Opportunità



- Ordine
- Partner
- Portafoglio
- Richiesta campione
- Richiesta di servizio
- Richiesta prezzi speciali

Per impostare un team di accesso al record, il proprietario deve condividere in modo esplicito il record interessato usando la sezione Team della pagina dei dettagli del record. Per i record attività, il proprietario del record aggiunge utenti al team di attività nella sezione di informazioni correlate Utenti nella pagina dei dettagli dell'attività.

Per informazioni sull'impostazione dei gruppi, vedere [Impostazione di gruppi \(a pagina 1541\)](#).

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui gruppi e sulla condivisione dei calendari, vedere gli argomenti seguenti:

- [Visualizzazione dei calendari di altri utenti \(a pagina 234\)](#)
- [Aggiunta di viste di calendario personalizzate \(a pagina 239\)](#)

## Impostazione di gruppi

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Assicurarsi che il proprio ruolo includa i privilegi appropriati indicati di seguito.
  - Per creare, modificare o eliminare un gruppo, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci ruoli e accesso.
  - Per aggiungere gli utenti a un gruppo o rimuoverli da un gruppo, è necessario che il ruolo dell'utente includa sia il privilegio Gestisci ruoli e accesso che il privilegio Gestisci utenti.
  - Per attivare o disattivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita, il ruolo deve includere il privilegio Gestisci azienda.
- Per comprendere il funzionamento dei gruppi, vedere [Gestione dei gruppi \(a pagina 1538\)](#).

### Sequenza per l'impostazione di gruppi e l'importazione di utenti

Durante l'impostazione dei gruppi attenersi alla sequenza riportata di seguito.

- 1 Attivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita.
 

**ATTENZIONE:** prima di impostare o modificare un gruppo, è necessario attivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita, ovvero selezionare l'opzione Assegnazione gruppo predefinita nella pagina Profilo azienda, anche se non si prevede di utilizzarla. Se la funzione non viene attivata prima dell'impostazione o della modifica di un gruppo, il gruppo non funzionerà in modo corretto. Se ciò si verifica, sarà necessario eliminare il gruppo, attivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita e ricreare il gruppo.
- 2 Creare i gruppi e assegnare gli utenti ai gruppi.
- 3 Se non si intende utilizzare la funzionalità di assegnazione dei gruppi predefinita, ma si usano i gruppi per consentire agli utenti di visualizzare i calendari di gruppo uniti, disattivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita al termine della creazione dei gruppi e dell'aggiunta dei membri ai gruppi.
- 4 Importare i record con il proprietario (utente) predefinito, che propagherà i gruppi ai record.

### Per attivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Amministrazione azienda.
- 3 Fare clic sul collegamento Profilo dell'azienda.

- 4 Nella pagina Profilo dell'azienda, fare clic su Modifica.
- 5 Nella sezione Impostazioni visibilità dati azienda selezionare la casella di controllo Assegnazione gruppo predefinita.
- 6 Salvare le impostazioni.

### **Per impostare un gruppo**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, nella sezione Gestione utente e gruppo, fare clic sul collegamento Gruppi di condivisione pubblici.
- 4 Nella pagina Elenco gruppo, fare clic su Nuovo gruppo.
- 5 Nella pagina Modifica gruppo, completare i campi necessari.

| Campo       | Descrizione                                                              |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Nome        | Limite di 50 caratteri. Campo obbligatorio per impostazione predefinita. |
| Descrizione | Limite di 255 caratteri.                                                 |

**NOTA:** è possibile rinominare il gruppo senza influenzare i record esistenti, poiché l'applicazione utilizza l'ID di gruppo di base per la registrazione dei record di gruppo e non il nome del gruppo. In ogni caso, il nome del gruppo deve essere univoco all'interno dell'azienda.

- 6 Fare clic su Salva.
- 7 Nella pagina Dettaglio gruppo, fare clic su Aggiungi membri.
- 8 Nella pagina Membri del gruppo, fare clic sulle icone di ricerca e aggiungere gli utenti.  
Soltanto gli utenti che non sono stati assegnati a un gruppo appaiono nell'elenco. Per determinare a quale gruppo appartiene un utente, occorre accedere alla pagina dei dettagli di tale utente.
- 9 Salvare il record.
- 10 Se non si intende utilizzare la funzionalità di assegnazione dei gruppi predefinita, ma si usano i gruppi per consentire agli utenti di visualizzare i calendari di gruppo uniti, disattivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita al termine della creazione dei gruppi e dell'aggiunta dei membri ai gruppi.  
Per disattivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b Fare clic sul collegamento Amministrazione azienda.
  - c Fare clic sul collegamento Profilo dell'azienda.
  - d Nella pagina Profilo dell'azienda, fare clic su Modifica.
  - e Nella sezione Impostazioni visibilità dati azienda deselezionare la casella di controllo Assegnazione gruppo predefinita.
  - f Salvare le impostazioni.

Se in seguito si decide di modificare i gruppi o le impostazioni di appartenenza, sarà necessario attivare di nuovo la funzione Assegnazione gruppo predefinita prima di apportare le modifiche e disattivarla al termine della sessione di modifica.

### **Informazioni sulla modifica dell'impostazione Assegnazione gruppo predefinita**

Se l'azienda decide di non utilizzare più i gruppi, attenersi alla procedura seguente prima di disattivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita.

- 1 Eliminare tutti gli utenti tranne quello che si desidera specificare come proprietario principale dei record del gruppo.
- 2 Eliminare il gruppo.
- 3 Nel profilo dell'azienda, deselezionare la casella di controllo Assegnazione gruppo predefinita.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui gruppi e sulla condivisione dei calendari, vedere gli argomenti seguenti:

- [Gestione dei gruppi \(a pagina 1538\)](#)
- [Visualizzazione dei calendari di altri utenti \(a pagina 234\)](#)
- [Aggiunta di viste di calendario personalizzate \(a pagina 239\)](#)

## Gestione dei territori

È possibile impostare i territori e le gerarchie del territorio. Ad esempio, un'azienda potrebbe organizzare la forza vendite in gruppi o territori in base alla geografia, ai prodotti o ai settori. Quindi, ogni gruppo di vendita è responsabile per la gestione di clienti e opportunità di vendita nel rispettivo territorio. È possibile utilizzare i territori impostati in Oracle CRM On Demand come base per l'assegnazione di nuovi record di clienti e opportunità. Per informazioni sull'impostazione di territori, vedere Impostazione dei territori (vedere [Impostazione di territori](#) a pagina 1543).

### Impostazione di territori

#### Procedure preliminari.

- Se i territori non sono stati ancora definiti nell'azienda, determinare la convenzione di denominazione e la gerarchia prima di impostare le informazioni in Oracle CRM On Demand. Durante l'immissione delle informazioni, iniziare dal livello superiore e quindi aggiungere i territori secondari.
- L'esecuzione delle seguenti procedure è possibile solo se il proprio ruolo include il privilegio di gestione dei territori.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di impostazione di un territorio.

#### Per impostare un territorio

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione territorio.
- 3 Nella pagina Gerarchia territorio, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Per aggiungere un territorio, fare clic su Nuovo territorio.
  - Per aggiornare le informazioni di un territorio, fare clic sul relativo collegamento nella colonna Nome territorio, quindi, nella pagina Dettaglio territorio, fare clic su Modifica.
- 4 Nella pagina Modifica territorio, immettere le informazioni necessarie.

| Campo                 | Descrizione                                                                  |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Nome territorio       | Limite di 50 caratteri.                                                      |
| Territorio principale | Se si tratta di un territorio di livello superiore, lasciare il campo vuoto. |
| Quota corrente        | è possibile immettere una quota assegnata a questo territorio.               |

| Campo             | Descrizione                                 |
|-------------------|---------------------------------------------|
| Valuta territorio | Eredita la valuta predefinita dell'azienda. |

- 5 Salvare il record.
- 6 (Facoltativo) Nella pagina Dettaglio territorio, fare clic su Nuovo nella barra del titolo Territori secondari per aggiungere territori secondari.

### ***Per aggiornare il territorio principale***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione territorio.
- 3 Nella pagina Gerarchia territorio, selezionare il territorio secondario.
- 4 Nella pagina Dettaglio territorio, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica territorio, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Territorio principale.
- 6 Nella finestra di ricerca, selezionare il cliente principale.
- 7 Salvare il record.

### ***Per aggiornare record con territorio***

Esistono diversi modi per aggiornare il campo del territorio su un record. Generalmente, si tratta di un processo automatico:

- **Responsabile assegnazioni:** è possibile utilizzare il responsabile assegnazioni per popolare questo campo, il proprietario e i membri del team correlati per il record.
- **Importazione:** quando si desidera aggiornare la proprietà del territorio su molti record, impostare il flag Riassegna proprietario per attivare l'assegnazione di record mediante il responsabile assegnazioni.
- **Manuale:** un utente può assegnare il proprio territorio a un record.

## **Modalità di determinazione dei diritti di accesso**

Per informazioni sul modo in cui Oracle CRM On Demand determina i diritti di accesso ai dati rappresentati dai vari tipi di record, vedere gli argomenti seguenti:

- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo principale \(a pagina 1544\)](#)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo principale \(a pagina 1545\)](#)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo correlato \(a pagina 1547\)](#)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo correlato \(a pagina 1548\)](#)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso \(a pagina 1549\)](#)

### **Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo principale**

Quando un utente prova a visualizzare un elenco di record di tipo record principale facendo clic su una scheda o eseguendo una ricerca oppure utilizzando un servizio Web, Oracle CRM On Demand utilizza il processo riportato di seguito per determinare i diritti di accesso dell'utente ai record del tipo specificato.

- Oracle CRM On Demand determina le autorizzazioni concesse all'utente dai privilegi sul ruolo utente.
- Oracle CRM On Demand determina le autorizzazioni concesse all'utente dalle impostazioni del tipo di record sul ruolo utente (Accesso consentito, Diritto di creazione e Diritto di lettura di tutti i record).

Se i privilegi dell'utente consentono l'utilizzo di record di un determinato tipo e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record sul ruolo utente, l'utente è in grado di visualizzare tutti i record di quel tipo.

Se i privilegi dell'utente consentono l'utilizzo di record di un determinato tipo ma l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per il tipo di record nel ruolo utente, l'utente è in grado di visualizzare tutti i record del tipo di cui è proprietario, nonché i tutti i record del tipo per il quale dispone dell'autorizzazione di visualizzazione tramite uno qualsiasi dei seguenti componenti di controllo dell'accesso:

- posizione gerarchica dell'utente;
- appartenenza di registri personalizzati;
- delega utente;
- appartenenza al team.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso \(a pagina 1549\)](#)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#)

## Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo principale

Quando un utente prova ad aggiornare, eliminare o espandere per visualizzare ulteriori dettagli su un record principale, Oracle CRM On Demand utilizza il processo riportato di seguito per determinare le azioni che l'utente può eseguire sul record.

- Oracle CRM On Demand determina i livelli di accesso concessi dal profilo di accesso sul ruolo dell'utente.
  - Se l'utente è il proprietario del record, viene utilizzato il profilo di accesso del proprietario dell'utente.
  - Se l'utente non è il proprietario del record ma l'opzione Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record nel ruolo dell'utente, viene utilizzato il profilo di accesso predefinito dell'utente.
- Oracle CRM On Demand determina i livelli di accesso concessi da ognuno dei seguenti componenti di controllo dell'accesso:
  - posizione gerarchica dell'utente;
  - appartenenza di registri personalizzati;
  - delega utente;
  - appartenenza al team.

Per ulteriori informazioni sul modo in cui Oracle CRM On Demand determina i livelli di accesso concessi dalla posizione gerarchica dell'utente, dall'appartenenza di registri personalizzati, dalla delega utente e dall'appartenenza al team, consultare le altre sezioni del presente argomento. Quando si creano profili di accesso che vengono assegnati a utenti, registri e team, tenere presente che Oracle CRM On Demand utilizza sempre il livello di accesso più permissivo di ognuno di questi componenti di controllo dell'accesso.

La combinazione delle autorizzazioni di accesso per il record determina le azioni che l'utente può eseguire sul record. Se l'utente dispone almeno dell'accesso di sola lettura al record, vengono visualizzati i dettagli del record. In caso contrario, l'utente visualizza un messaggio di errore.

### Diritti di accesso dalla posizione gerarchica dell'utente

Per determinare i diritti di accesso che possono essere concessi tramite la posizione gerarchica dell'utente, Oracle CRM On Demand prende in considerazione quanto riportato di seguito per ogni subordinato dell'utente.

- Se il subordinato è il proprietario del record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.

- Se il subordinato è un membro del team sul record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso assegnato al subordinato come membro del team.

**NOTA:** se il subordinato non è il proprietario del record o un membro del team relativo al record, non contribuisce al calcolo degli accessi.

Oracle CRM On Demand prende quindi in considerazione tutti i diritti di accesso con i quali i subordinati contribuiscono al calcolo degli accessi e calcola il livello di accesso più permissivo che è possibile offrire all'utente.

### Diritti di accesso dall'appartenenza di registri personalizzati

Per determinare i diritti di accesso che possono essere concessi tramite l'appartenenza di un utente a registri personalizzati, Oracle CRM On Demand prende in considerazione quanto riportato di seguito.

- Se il record è associato a un registro, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record dal profilo di accesso assegnato all'utente membro del registro.
- Se il record è associato a un registro secondario in una gerarchia di registri con più livelli, ad esempio nonno, padre e figlio, il livello di accesso viene estratto come riportato di seguito.
  - Se l'utente è membro di tutti e tre i registri, il livello di accesso deriva dai profili di accesso dell'utente da ciascuno dei registri nonno, padre e figlio.
  - Se l'utente è membro soltanto del registro nonno, il livello di accesso deriva dal profilo di accesso dell'utente dal registro nonno.

In tutti i casi, se uno o più dei livelli di accesso per il record sono impostati su Eredita principale, verrà usato il livello di accesso ereditato del tipo di record primario. Se più livelli di accesso per il record sono impostati su Eredita principale, verrà usata un'unione dei livelli di accesso ereditati dei tipi di record primari da ogni profilo di accesso. Oracle CRM On Demand prende quindi in considerazione tutti i livelli di accesso per i quali l'appartenenza al registro contribuisce al calcolo finale degli accessi e determina il livello di accesso più permissivo che può essere concesso all'utente.

### Diritti di accesso dalla delega degli utenti

Per determinare i diritti di accesso che possono essere concessi tramite delega utente, Oracle CRM On Demand prende in considerazione quanto riportato di seguito per ogni delegante (ossia, ogni utente per il quale l'utente corrente è delegato).

- Se il delegante è il proprietario del record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso del proprietario del delegante.
- Se il delegante è un membro del team sul record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso assegnato al delegante nel team.
- Se il subordinato del delegante è il proprietario del record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso del proprietario del subordinato.
- Se il subordinato di un delegante è un membro del team sul record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso assegnato al subordinato nel team.

Oracle CRM On Demand prende quindi in considerazione tutti i livelli di accesso con i quali la delega utente contribuisce al calcolo degli accessi e determina il livello di accesso più permissivo che è possibile offrire all'utente.

### Diritti di accesso dall'appartenenza al team

Se l'utente è membro di un team su un record del quale però non è proprietario, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso sull'appartenenza al team dell'utente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#)

- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso \(a pagina 1549\)](#)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#)

## **Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo correlato**

Quando un utente riesce a visualizzare la pagina Dettagli di un record, Oracle CRM On Demand utilizza il processo riportato di seguito per determinare i record correlati che l'utente può vedere.

- Oracle CRM On Demand verifica che il ruolo dell'utente disponga dei privilegi necessari per visualizzare il tipo di record. Se il ruolo dell'utente non dispone dei privilegi necessari per visualizzare il tipo di record, i record di questo tipo di record correlato non vengono visualizzati.
- Se il tipo di record correlato si basa su un tipo di record principale, Oracle CRM On Demand verifica che la casella di controllo Accesso consentito relativa al tipo di record correlato sia selezionata. Se tale casella di controllo è deselezionata per il tipo di record correlato, i record di questo tipo non vengono visualizzati.
- Se il proprietario del record padre è l'utente corrente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.
- Se il proprietario del record padre è il subordinato dell'utente corrente in qualsiasi livello della posizione gerarchica dell'utente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.
- Se il proprietario del record padre è un utente non correlato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Se l'opzione Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso predefinito dell'utente corrente.
  - Se l'opzione Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, il profilo di accesso predefinito dell'utente corrente non viene utilizzato.

In questo caso, l'utente corrente acquisisce l'accesso alla pagina Dettagli del record principale se si verifica una o più condizioni tra quelle riportate di seguito.

- L'utente corrente è membro del team sul record padre.
- L'utente corrente ha un subordinato diretto o indiretto che ha accesso al record padre.
- L'utente corrente è membro di un registro contenente il record padre oppure il record padre si trova in un registro secondario di un registro di cui l'utente corrente è membro.
- L'utente corrente è stato delegato da un altro utente che ha accesso al record padre.

Pertanto, Oracle CRM On Demand estrae i livelli di accesso per il tipo di record correlato dai profili di accesso relativi al record padre tramite ognuno dei componenti di controllo dell'accesso applicabili.

- Oracle CRM On Demand valuta quindi tutti i livelli di accesso correlati per determinare se il livello di accesso Eredita principale è presente nell'insieme di livelli di accesso e determina i record da visualizzare come riportato di seguito.
  - Se il livello di accesso Eredita principale non viene trovato, si verifica quanto riportato di seguito.
    - Se il livello di accesso più permissivo è Nessun accesso, i record correlati non vengono visualizzati.
    - Se il livello di accesso più permissivo non è Nessun accesso, vengono visualizzati tutti i record correlati, inclusi quelli per i quali l'utente non dispone dell'autorizzazione di visualizzazione.
  - Se il livello di accesso Eredita principale viene trovato e la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, vengono visualizzati tutti i record correlati.
  - Se il livello di accesso Eredita primario viene trovato e la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, l'insieme di record correlati visualizzato include tutti i record per i quali è vera una delle condizioni riportate di seguito.



- L'utente corrente è il proprietario del record correlato.
- L'utente corrente è membro del team sul record correlato.
- L'utente corrente ha un subordinato diretto o indiretto che ha accesso al record.
- L'utente corrente è membro di un registro contenente il record correlato oppure il record correlato si trova in un registro secondario di cui l'utente corrente è membro.
- L'utente corrente è stato delegato da un altro utente che ha accesso al record correlato.

**NOTA:** i tipi di record correlati Attività, Attività aperte e Attività chiuse sono eccezioni alle regole definite in precedenza. Se il livello di accesso Eredita primario viene trovato per un tipo di record correlato alle attività e la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per il tipo di record Attività nel ruolo dell'utente corrente, l'insieme di attività correlate visualizzato include solo le attività di proprietà dell'utente, le attività che l'utente ha delegato a un altro utente e le attività di proprietà di un gruppo che comprende l'utente. Le attività cui l'utente corrente può accedere solo mediante i registri, le attività cui l'utente corrente può accedere solo perché è un delegato per un altro utente e le attività che l'utente corrente può accedere solo mediante la gerarchia aziendale non sono incluse nell'insieme di attività correlate.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso \(a pagina 1549\)](#)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#)

### Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo correlato

Quando un utente prova ad aggiornare, eliminare o espandere per visualizzare ulteriori dettagli su un record correlato, Oracle CRM On Demand utilizza il processo riportato di seguito per determinare le azioni che l'utente può eseguire sul record.

- Se il proprietario del record padre è l'utente corrente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.
- Se il proprietario del record padre è il subordinato dell'utente corrente in qualsiasi livello della posizione gerarchica dell'utente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.
- Se il proprietario del record padre è un utente non correlato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Se l'opzione Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso predefinito dell'utente corrente.
  - Se l'opzione Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, il profilo di accesso predefinito dell'utente corrente non viene utilizzato.In questo caso, l'utente corrente acquisisce l'accesso alla pagina Dettagli del record principale se si verifica una o più condizioni tra quelle riportate di seguito.
  - L'utente corrente è membro del team sul record padre.
  - L'utente corrente ha un subordinato diretto o indiretto che ha accesso al record padre.
  - L'utente corrente è membro di un registro contenente il record padre oppure il record padre si trova in un registro secondario di un registro di cui l'utente corrente è membro.
  - L'utente corrente è stato delegato da un altro utente che ha accesso al record padre.



Quando l'accesso al record correlato viene concesso tramite il contesto del record padre, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso appropriato per il tipo di record correlato dai profili di accesso di ciascun componente di controllo dell'accesso applicabile.

- Per il record correlato, Oracle CRM On Demand estrae i livelli di accesso anche dalla relazione dell'utente corrente con il record correlato per il quale è vera una delle condizioni riportate di seguito.
  - L'utente corrente è membro del team sul record correlato. Se è proprietario del record correlato, l'utente corrente si trova anche nel team. l'utente corrente. Viene quindi utilizzato il profilo di accesso del proprietario.
  - L'utente corrente ha un subordinato diretto o indiretto che ha accesso al record correlato.
  - L'utente corrente è membro di un registro contenente il record correlato oppure il record correlato si trova in un registro secondario di un registro di cui l'utente corrente è membro.
  - L'utente corrente è stato delegato da un altro utente che ha accesso al record correlato.
- Oracle CRM On Demand valuta quindi tutti i livelli di accesso applicabili per determinare se il livello di accesso Eredita principale è presente nell'insieme di livelli di accesso.
  - Se il livello di accesso Eredita principale (o qualsiasi combinazione relativa) viene trovato nell'insieme di livelli di accesso applicabili, il tipo di record correlato eredita le impostazioni di ruolo del proprio tipo di record principale nonché le impostazioni di accesso. L'impostazione del livello di accesso Eredita principale determina le azioni che l'utente può eseguire sui record. Se Oracle CRM On Demand trova almeno due livelli di accesso Eredita principale, viene determinata la combinazione dei livelli di accesso. Per ulteriori informazioni sul livello di accesso Eredita principale e sulle relative combinazioni, vedere [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati \(a pagina 1485\)](#).
  - Se il livello di accesso Eredita principale (o qualsiasi combinazione relativa) non si trova nell'insieme di livelli di accesso applicabili e, quindi, se il tipo di record correlato dispone di un tipo di record principale corrispondente, Oracle CRM On Demand determina l'intersezione dei livelli di accesso per il tipo di record principale e per il tipo di record correlato.  
Ad esempio, se il livello di accesso per il tipo di record correlato Opportunità è Sola lettura e il livello di accesso per il relativo tipo di record principale Opportunità è Lettura/Modifica, l'intersezione dei livelli di accesso è Sola lettura.

La combinazione di tutti i livelli di accesso risultanti per il tipo di record correlato determina le azioni che l'utente può eseguire sui record di quel tipo.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso \(a pagina 1549\)](#)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#)

### Esempi di calcoli dei livelli di accesso

Fare clic sui collegamenti riportati di seguito per visualizzare alcuni esempi di calcolo dei diritti di accesso degli utenti mediante Oracle CRM On Demand.

- [Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione \(a pagina 1550\)](#)
- [Esempio 2: uso del livello di accesso Eredita principale \(a pagina 1554\)](#)
- [Esempio 3: protezione dei dati tramite i registri \(a pagina 1557\)](#)

I diritti di accesso negli esempi si basano su determinate configurazioni di ruoli utente, profili di accesso e altri componenti di controllo dell'accesso. Oracle CRM On Demand calcola i diritti di accesso di un utente autenticato a ogni interazione dell'utente. Oracle CRM On Demand determina i diritti di accesso dal ruolo dell'utente e da tutti i profili di accesso applicabili tramite i profili di accesso proprietario, i profili di accesso predefiniti, la posizione

gerarchica dell'utente, l'appartenenza di registri personalizzati, la delega utente e l'appartenenza al team, cui si fa riferimento come *componenti di controllo dell'accesso*.

**NOTA:** gli utenti possono essere dipendenti dell'azienda o di un'organizzazione partner gli utenti possono essere sistemi esterni che accedono a Oracle CRM On Demand.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso \(a pagina 1478\)](#)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#)

### Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione

In questo argomento viene illustrato un esempio di calcolo dei diritti di accesso degli utenti mediante Oracle CRM On Demand.

In questo esempio, Carla Bianchi ha il ruolo di funzionario commerciale. Carla può creare nuovi clienti e visualizzare tutti gli altri record cliente. Può creare opportunità ma può visualizzare solo quelle di cui è proprietaria o per le quali dispone dell'autorizzazione.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni dei tipi di record sul ruolo Funzionario commerciale.

| Tipo di record principale | Diritto di accesso | Diritto di creazione | Diritto di lettura di tutti i record |
|---------------------------|--------------------|----------------------|--------------------------------------|
| Account                   | Sì                 | Sì                   | Sì                                   |
| Opportunità               | Sì                 | Sì                   | No                                   |

Il ruolo di funzionario commerciale offre a Carla il controllo completo dei clienti e delle opportunità create e ne limita i diritti sui record di cui non è proprietaria. Il ruolo di funzionario commerciale richiede due profili di accesso: un profilo di accesso del proprietario e un profilo di accesso predefinito.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso del proprietario funzionario commerciale.

| Tipo di record principale | Livello di accesso                | Tipo di record correlato | Livello di accesso |
|---------------------------|-----------------------------------|--------------------------|--------------------|
| Account                   | Lettura/Modifica/<br>Eliminazione | Opportunità              | Visualizzazione    |
| Opportunità               | Lettura/Modifica/<br>Eliminazione | Non applicabile          | Non applicabile    |

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso predefinito funzionario commerciale.

| Tipo di record principale | Livello di accesso | Tipo di record correlato | Livello di accesso |
|---------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------|
| Account                   | Sola lettura       | Opportunità              | Visualizzazione    |
| Opportunità               | Sola lettura       | Non applicabile          | Non applicabile    |

In questo esempio di calcolo dei diritti di accesso, si presuppone che l'ereditarietà del team non sia abilitata per il tipo di record Opportunità ovvero che la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale per opportunità nella pagina Profilo azienda sia deselezionata. Per ulteriori informazioni sul comportamento della funzionalità di ereditarietà del team padre, vedere [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team \(a pagina 1481\)](#).

Anche Mario Rossi svolge il ruolo di funzionario commerciale nella stessa azienda dispone degli stessi diritti di accesso di Carla.

Carla è proprietaria dell'Opportunità X, che è collegata al Cliente 1. Mario crea un'opportunità, Opportunità Y, e la collega al Cliente 1. Carla non è nel team opportunità.

Quando Carla visualizza l'elenco dei clienti della sua azienda, può visualizzarli tutti in quanto dispone di un ruolo che le consente visibilità su tutti i clienti, inclusi quelli dei quali non è proprietaria. Nella tabella riportata di seguito vengono riportati i record visualizzati da Carla quando fa clic sul nome cliente Cliente 1 per espandere il record. Per questo esempio, vengono mostrati solo i campi e le colonne rilevanti.

| Dettagli account: Account 1 |             |                 |
|-----------------------------|-------------|-----------------|
| Dettagli account            |             |                 |
| Nome account:               | Account 1   |                 |
| Proprietario:               | Paolo Amato |                 |
| Opportunità                 |             |                 |
| Nome opportunità            |             | Proprietario    |
| Opportunità X               |             | Carla Bianchi   |
| Opportunità Y               |             | Mario Rossi     |
| Team account                |             |                 |
| Cognome                     | Nome        | Accesso account |
| Amato                       | Paolo       | Proprietario    |

### Visibilità record correlato nell'esempio 1

Per stabilire quali sono i record opportunità correlati che Carla può visualizzare sul cliente in questo esempio, Oracle CRM On Demand esamina i diritti di accesso di Carla come riportato di seguito.

- 1 Oracle CRM On Demand esamina tutti i livelli di accesso applicabili per il tipo di record correlato all'opportunità su questo record cliente padre come riportato di seguito.

**NOTA:** se vengono trovati più livelli di accesso da diversi componenti di controllo dell'accesso, vengono presi in considerazione tutti nel calcolo dei diritti di accesso.

- Determina se Carla è proprietaria del cliente principale.  
In questo esempio, la risposta è negativa.
- Determina se il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record cliente.  
In questo esempio, la risposta è affermativa. Il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record cliente, pertanto Carla è in grado di visualizzare il cliente. Poiché Carla non è la proprietaria del cliente principale,

viene utilizzato il suo profilo di accesso predefinito. Il livello di accesso per il tipo di record correlato all'opportunità sul profilo di accesso predefinito di Carla è Visualizzazione.

- Determina se il record padre si trova in un registro di cui Carla è membro.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla è membro del team cliente.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se uno qualsiasi dei subordinati (diretti o indiretti) di Carla è membro del team cliente.

In questo esempio, la risposta è negativa.

Se la risposta a questa domanda è affermativa (ossia, uno o più subordinati di Carla è membro del team cliente), Oracle CRM On Demand estrae dal profilo di accesso appropriato il livello di accesso per il tipo di record correlato all'opportunità di ognuno di tali subordinati. In tal caso, viene utilizzato il profilo di accesso assegnato nel campo Accesso clienti nell'appartenenza al team del subordinato del cliente e non il profilo di accesso assegnato nel campo Accesso opportunità.

- Determina se Carla dispone dell'accesso al record cliente mediante delega.

In questo esempio, la risposta è negativa.

## 2 Oracle CRM On Demand esegue quindi quanto riportato di seguito.

- Determina se il ruolo di Carla le consente l'accesso di base ai record opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa poiché l'opzione Accesso consentito è selezionata per il tipo di record opportunità sul ruolo dell'utente.

- Determina se il ruolo di Carla le concede il privilegio per il tipo di record opportunità.

Le opportunità non vengono controllate tramite privilegi, quindi in questo esempio, i privilegi non hanno effetto sul calcolo dei diritti di accesso di Carla.

- Determina se il livello di accesso su qualsiasi profilo di accesso nel calcolo è impostato su Eredita principale o su una delle relative combinazioni.

In questo esempio, la risposta è negativa.

## 3 Oracle CRM On Demand esamina quindi tutti i livelli di accesso trovati e determina il livello più permissivo. In questo caso, il livello di accesso più permissivo trovato è Visualizzazione. Poiché il livello di accesso Eredita principale non è presente, vengono mostrati tutti i record opportunità figlio, inclusi quelli che l'utente non è autorizzato a visualizzare.

### Azioni sui record correlati nell'esempio 1

Quando un utente tenta di eseguire un'azione su un record correlato, Oracle CRM On Demand deve stabilire se l'utente dispone dei diritti di accesso appropriati per tale azione. In questo esempio, Carla può tentare di leggere i dettagli del record o modificarlo oppure eliminarlo. Vengono presi in considerazione due casi:

- nel caso 1, Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità X;
- nel caso 2, Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità Y.

**Caso 1:** Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità X di cui è proprietaria.

Oracle CRM On Demand esamina i diritti di accesso di Carla come riportato di seguito.

## 1 Oracle CRM On Demand esamina tutti i livelli di accesso applicabili per il tipo di record correlato all'opportunità su questo record cliente padre come riportato di seguito.

**NOTA:** se vengono trovati più livelli di accesso da diversi componenti di controllo dell'accesso, vengono presi in considerazione tutti nel calcolo dei diritti di accesso.

- Determina se Carla è proprietaria del cliente principale.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa. Sebbene Carla possa visualizzare il record cliente padre in quanto viene utilizzato il suo profilo di accesso predefinito, tale profilo non viene usato per il record opportunità.

- Determina se il record opportunità si trova in un registro di cui Carla è membro.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla è membro del team opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa. Poiché Carla è proprietaria dell'opportunità, si trova nel team opportunità. Il livello di accesso del tipo di record opportunità principale dal profilo di accesso predefinito di Carla (Profilo di accesso predefinito funzionario commerciale) è Lettura/Modifica/Eliminazione.

- Determina se uno qualsiasi dei subordinati (diretti o indiretti) di Carla è membro del team opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla dispone dell'accesso al record cliente mediante delega.

In questo esempio, la risposta è negativa.

## 2 Oracle CRM On Demand esegue quindi quanto riportato di seguito.

- Determina se il ruolo di Carla le consente l'accesso di base ai record opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa poiché l'opzione Accesso consentito è selezionata per il tipo di record opportunità sul ruolo di Carla.

- Determina se il ruolo di Carla le concede il privilegio per il tipo di record opportunità.

Il tipo di record opportunità non è controllato tramite privilegi quindi in questo esempio, i privilegi non hanno effetto sul calcolo dei diritti di accesso di Carla.

- Determina se il livello di accesso su qualsiasi profilo di accesso nel calcolo è impostato su Eredità principale o su una delle relative combinazioni.

In questo esempio, la risposta è negativa.

## 3 Oracle CRM On Demand esamina quindi tutti i livelli di accesso trovati e determina il livello più permissivo. In questo caso, il livello di accesso più permissivo trovato è Lettura/Modifica/Eliminazione.

**Caso 2:** Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità Y, di proprietà di Mario Rossi.

Oracle CRM On Demand esamina i diritti di accesso di Carla come riportato di seguito.

## 1 Oracle CRM On Demand esamina tutti i livelli di accesso applicabili per il tipo di record correlato all'opportunità su questo record cliente padre come riportato di seguito.

**NOTA:** se vengono trovati più livelli di accesso da diversi componenti di controllo dell'accesso, vengono presi in considerazione tutti nel calcolo dei diritti di accesso.

- Determina se Carla è proprietaria del cliente principale.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa. Sebbene Carla possa visualizzare il record cliente padre in quanto viene utilizzato il suo profilo di accesso predefinito, tale profilo non viene usato per il record opportunità.

- Determina se il record opportunità si trova in un registro di cui Carla è membro.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla è membro del team opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se uno qualsiasi dei subordinati (diretti o indiretti) di Carla è membro del team opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla dispone dell'accesso al record cliente mediante delega.

In questo esempio, la risposta è negativa.

**2** Oracle CRM On Demand esegue quindi quanto riportato di seguito.

- Determina se il ruolo di Carla le consente l'accesso di base ai record opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa poiché l'opzione Accesso consentito è selezionata per il tipo di record opportunità sul ruolo di Carla.

- Determina se il ruolo di Carla le concede il privilegio per il tipo di record opportunità.

Il tipo di record opportunità non è controllato tramite privilegi, quindi in questo esempio, i privilegi non hanno effetto sul calcolo dei diritti di accesso di Carla.

- Determina se il livello di accesso su qualsiasi profilo di accesso nel calcolo è impostato su Eredita principale o su una delle relative combinazioni.

In questo esempio, la risposta è negativa.

**3** Oracle CRM On Demand esamina quindi tutti i livelli di accesso trovati e determina il livello più permissivo. In questo caso, il livello di accesso finale è Nessun Accesso.

### Argomenti correlati

Per ulteriori esempi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Esempio 2: uso del livello di accesso Eredita principale \(a pagina 1554\)](#)
- [Esempio 3: protezione dei dati tramite i registri \(a pagina 1557\)](#)

### Esempio 2: uso del livello di accesso Eredita principale

In questo argomento viene illustrato un esempio di calcolo dei diritti di accesso degli utenti mediante Oracle CRM On Demand.

In questo esempio, Carla Bianchi è un funzionario commerciale nella sua azienda. Carla può creare nuovi clienti e visualizzare tutti gli altri record cliente. Può creare opportunità ma può visualizzare solo quelle di cui è proprietaria o per le quali dispone dell'autorizzazione.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni dei tipi di record sul ruolo Funzionario commerciale.

| Tipo di record principale | Diritto di accesso | Diritto di creazione | Diritto di lettura di tutti i record |
|---------------------------|--------------------|----------------------|--------------------------------------|
| Account                   | Sì                 | Sì                   | Sì                                   |
| Opportunità               | Sì                 | Sì                   | No                                   |

Il ruolo di funzionario commerciale offre a Carla il controllo completo dei clienti e delle opportunità create e ne limita i diritti sui record di cui non è proprietaria. Il ruolo di funzionario commerciale richiede due profili di accesso: un profilo di accesso del proprietario e un profilo di accesso predefinito.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso del proprietario funzionario commerciale.

| Tipo di record principale | Livello di accesso                | Tipo di record correlato | Livello di accesso |
|---------------------------|-----------------------------------|--------------------------|--------------------|
| Account                   | Lettura/Modifica/<br>Eliminazione | Opportunità              | Eredita principale |
| Opportunità               | Lettura/Modifica/<br>Eliminazione | Non applicabile          | Non applicabile    |

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso predefinito funzionario commerciale.

| Tipo di record principale | Livello di accesso | Tipo di record correlato | Livello di accesso |
|---------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------|
| Account                   | Sola lettura       | Opportunità              | Eredita principale |
| Opportunità               | Sola lettura       | Non applicabile          | Non applicabile    |

In questo esempio di calcolo dei diritti di accesso, si presuppone che l'ereditarietà del team non sia abilitata per il tipo di record Opportunità ovvero che la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale per opportunità nella pagina Profilo azienda sia deselezionata. Per ulteriori informazioni sul comportamento della funzionalità di ereditarietà del team padre, vedere [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team \(a pagina 1481\)](#).

Anche Mario Rossi svolge il ruolo di funzionario commerciale nella stessa azienda dispone degli stessi diritti di accesso di Carla.

Carla è proprietaria dell'Opportunità X, che è collegata al Cliente 1. Mario crea un'opportunità, Opportunità Y, e la collega al Cliente 1. Carla non è nel team opportunità.

Quando Carla visualizza l'elenco dei clienti della sua azienda, può visualizzarli tutti in quanto dispone di un ruolo che le consente visibilità su tutti i clienti, inclusi quelli dei quali non è proprietaria. Nella tabella riportata di seguito vengono riportati i record visualizzati da Carla quando fa clic sul nome cliente Cliente 1 per espandere il record. Per questo esempio, vengono mostrati solo i campi e le colonne rilevanti.

| Dettagli account: Account 1 |             |                 |
|-----------------------------|-------------|-----------------|
| Dettagli account            |             |                 |
| Nome account:               | Account 1   |                 |
| Proprietario:               | Paolo Amato |                 |
| Opportunità                 |             |                 |
| Nome opportunità            |             | Proprietario    |
| Opportunità X               |             | Carla Bianchi   |
| Team account                |             |                 |
| Cognome                     | Nome        | Accesso account |
| Amato                       | Paolo       | Proprietario    |
| Rossi                       | Mario       | Membro          |

### Visibilità record correlato nell'esempio 2

Per stabilire quali sono i record opportunità correlati che Carla può visualizzare sul cliente in questo esempio, Oracle CRM On Demand esamina i diritti di accesso di Carla come riportato di seguito.

- 1 Oracle CRM On Demand esamina tutti i livelli di accesso applicabili per il tipo di record correlato all'opportunità su questo record cliente padre come riportato di seguito.
  - Determina se Carla è proprietaria del cliente principale.  
In questo esempio, la risposta è negativa.
  - Determina se il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record cliente.  
In questo esempio, la risposta è affermativa. Il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record cliente, pertanto Carla è in grado di visualizzare il cliente. Poiché Carla non è la proprietaria del cliente principale, viene utilizzato il suo profilo di accesso predefinito. Il livello di accesso per il tipo di record correlato all'opportunità sul profilo di accesso predefinito di Carla è Eredita principale.
  - Determina se il record padre si trova in un registro di cui Carla è membro.  
In questo esempio, la risposta è negativa.
  - Determina se Carla è membro del team cliente.  
In questo esempio, la risposta è negativa.
  - Determina se uno qualsiasi dei subordinati (diretti o indiretti) di Carla è membro del team cliente.  
In questo esempio, la risposta è negativa.  
Se la risposta a questa domanda è affermativa (ossia, uno o più subordinati di Carla è membro del team cliente), Oracle CRM On Demand estrae dal profilo di accesso appropriato il livello di accesso per il tipo di record correlato all'opportunità di ognuno di tali subordinati. In tal caso, viene utilizzato il profilo di accesso assegnato nel campo Accesso clienti nell'appartenenza al team del subordinato del cliente e non il profilo di accesso assegnato nel campo Accesso opportunità.
  - Determina se Carla dispone dell'accesso al record cliente mediante delega.  
In questo esempio, la risposta è negativa.
- 2 Oracle CRM On Demand esegue quindi quanto riportato di seguito.
  - Determina se il ruolo di Carla le consente l'accesso di base ai record opportunità.  
In questo esempio, la risposta è affermativa poiché l'opzione Accesso consentito è selezionata per il tipo di record opportunità sul ruolo di Carla.
  - Determina se il ruolo di Carla le concede il privilegio per il tipo di record opportunità.  
Le opportunità non vengono controllate tramite privilegi, quindi in questo esempio, i privilegi non hanno effetto sul calcolo dei diritti di accesso di Carla.
  - Determina se il livello di accesso su qualsiasi profilo di accesso nel calcolo è impostato su Eredita principale o su una delle relative combinazioni.  
In questo esempio la risposta è affermativa, quindi Oracle CRM On Demand visualizza i seguenti record opportunità sul cliente:
    - tutti i record opportunità collegati di cui Carla è la proprietaria;
    - tutti i record opportunità collegati per i quali Carla dispone dell'autorizzazione di visualizzazione mediante tutti gli altri componenti di controllo dell'accesso.

Il ruolo di Carla le impedisce di visualizzare le opportunità di cui non è proprietaria e quindi non può vedere l'opportunità creata da Mario Rossi.

### Azioni sui record correlati nell'esempio 2

Quando Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità X in questo esempio, il calcolo è il medesimo e il risultato dei diritti di accesso è uguale a quello del caso 1 riportato in [Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione \(a pagina 1550\)](#). Il livello di accesso finale è Lettura/Modifica/Eliminazione.

### Argomenti correlati

Per ulteriori esempi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione \(a pagina 1550\)](#)



### ■ Esempio 3: protezione dei dati tramite i registri (a pagina 1557)

#### **Esempio 3: protezione dei dati tramite i registri**

In questo argomento viene illustrato un esempio di calcolo dei diritti di accesso degli utenti mediante Oracle CRM On Demand.

In questo esempio, un'azienda utilizza registri personalizzati per organizzare i propri dati in base al territorio. Nell'esempio vengono utilizzati due registri: Sud-ovest ed Est.

Il registro Sud-ovest ha tre membri:

- Carla Bianchi
- Mario Rossi
- Carlos Guzman

Tutti gli utenti nel registro Sud-ovest dispongono del profilo di accesso Sola lettura nel proprio ruolo registro.

Il registro Est dispone di tre membri:

- Giovanni Draghi
- Luca Rossi
- Paolo Amato

Tutti gli utenti nel registro Est dispongono del profilo di accesso Sola lettura sul record di appartenenza al registro.

Quando un utente crea un record cliente oppure opportunità, un processo automatico (workflow) assegna il registro appropriato al record. Assegna il registro in base all'attributo territorio del record.

Tutti gli utenti hanno il ruolo di funzionario commerciale. Possono creare nuovi clienti e nuove opportunità. Possono creare nuovi clienti e nuove opportunità, nonché visualizzare tutti i record cliente e opportunità nel proprio territorio ma non in altri.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni dei tipi di record sul ruolo Funzionario commerciale.

| Tipo di record principale | Diritto di accesso | Diritto di creazione | Diritto di lettura di tutti i record |
|---------------------------|--------------------|----------------------|--------------------------------------|
| Account                   | Sì                 | Sì                   | No                                   |
| Opportunità               | Sì                 | Sì                   | No                                   |

Tutti gli utenti hanno il controllo completo sui clienti e sulle opportunità che creano, ma hanno diritti limitati sui record dei quali non sono proprietari. Il ruolo di funzionario commerciale richiede due profili di accesso: un profilo di accesso del proprietario e un profilo di accesso predefinito.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso del proprietario funzionario commerciale.

| Tipo di record principale | Livello di accesso                | Tipo di record correlato | Livello di accesso |
|---------------------------|-----------------------------------|--------------------------|--------------------|
| Account                   | Lettura/Modifica/<br>Eliminazione | Opportunità              | Eredita principale |
|                           |                                   | Registri                 | Sola lettura       |

| Tipo di record principale | Livello di accesso                | Tipo di record correlato | Livello di accesso |
|---------------------------|-----------------------------------|--------------------------|--------------------|
| Opportunità               | Lettura/Modifica/<br>Eliminazione | Registri                 | Sola lettura       |

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso predefinito funzionario commerciale.

| Tipo di record principale | Livello di accesso | Tipo di record correlato | Livello di accesso |
|---------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------|
| Account                   | Sola lettura       | Opportunità              | Eredita principale |
|                           |                    | Registri                 | Sola lettura       |
| Opportunità               | Sola lettura       | Registri                 | Sola lettura       |

**NOTA:** per tutti i tipi di record principali che supportano i registri, la relazione con il tipo di record correlato Registri è di tipo uno-a-figlio.

In questo esempio di calcolo dei diritti di accesso, si presuppone che l'ereditarietà del team non sia abilitata per il tipo di record Opportunità ovvero che la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale per opportunità nella pagina Profilo azienda sia deselezionata. Per ulteriori informazioni sul comportamento della funzionalità di ereditarietà del team padre, vedere [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team \(a pagina 1481\)](#).

Quando Carla visualizza l'elenco dei clienti della sua azienda, può vedere esclusivamente i clienti del registro Sud-ovest e i clienti di cui è proprietaria non gli altri.

La tabella riportata di seguito mostra i record visualizzati da Carla quando fa clic sul nome cliente Cliente 1 per espandere il record. Per questo esempio, vengono mostrati solo i campi e le colonne rilevanti.

| Dettagli account: Account 1 |             |                 |
|-----------------------------|-------------|-----------------|
| Dettagli account            |             |                 |
| Nome account:               | Account 1   |                 |
| Proprietario:               | Paolo Amato |                 |
| Opportunità                 |             |                 |
| Nome opportunità            |             | Proprietario    |
| Opportunità X               |             | Carla Bianchi   |
| Opportunità Y               |             | Mario Rossi     |
| Team account                |             |                 |
| Cognome                     | Nome        | Accesso account |

| Dettagli account: Account 1 |       |              |
|-----------------------------|-------|--------------|
| Amato                       | Paolo | Proprietario |

Carla può vedere due opportunità in quanto tali opportunità si trovano nel registro Sud-ovest di cui è membro. Tutti gli altri membri del registro Sud-ovest possono visualizzare queste opportunità.

Paolo Amato è membro del registro Est quando accede a Oracle CRM On Demand, può visualizzare anche il Cliente 1, in quanto ne è proprietario. Tuttavia, non può visualizzare le opportunità correlate al Cliente 1 delle quali non è proprietario. Il livello di accesso Eredita principale sul tipo di record correlato Opportunità dei clienti offre questa sicurezza.

Giovanni Draghi e Luca Rossi, membri del registro Est, non possono visualizzare i record Cliente 1, Opportunità X oppure Opportunità Y. Non possono visualizzare il cliente in quanto non è contenuto nel registro Est e il loro ruolo impedisce la visualizzazione dei record cliente di cui non sono proprietari. Analogamente, non possono visualizzare l'Opportunità X o l'Opportunità Y in quanto non si trovano nel registro Est e il loro ruolo non consente di vedere opportunità di cui non sono proprietari.

Carla non può modificare l'Opportunità Y, che è di proprietà di Mario Rossi per i motivi riportati di seguito.

- Carla non è proprietaria del cliente, pertanto il suo profilo di accesso proprietario non viene utilizzato.
- Il ruolo di Carla le impedisce di accedere ai record opportunità di cui non è proprietaria, pertanto il suo profilo di accesso proprietario non viene utilizzato.
- L'unico profilo di accesso attivo a questo punto è il profilo di accesso Sola lettura di cui Carla dispone grazie all'appartenenza del registro Sud-ovest.

Pertanto, il livello di accesso di Carla all'Opportunità Y è Sola lettura.

### Argomenti correlati

Per ulteriori esempi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione \(a pagina 1550\)](#)
- [Esempio 2: uso del livello di accesso Eredita principale \(a pagina 1554\)](#)

## Gestione processi aziendali

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo ed eseguire le operazioni riportate di seguito.

- [Creazione di processi \(a pagina 1566\)](#)
- [Aggiunta di stati di transizione ai processi \(vedere \[Aggiunta degli stati di transizione ai processi\]\(#\) a pagina 1567\)](#)
- [Limitazione di processi \(a pagina 1569\)](#)
- [Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione \(a pagina 1570\)](#)
- [Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati \(a pagina 1570\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici \(a pagina 1613\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro \(a pagina 1614\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione \(a pagina 1616\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task \(a pagina 1619\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail \(a pagina 1624\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori \(a pagina 1630\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi \(a pagina 1632\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow \(a pagina 1635\)](#)

- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1636\)](#)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1637\)](#)
- [Visualizzazione delle istanze di errore in Monitor errori workflow \(a pagina 1639\)](#)
- [Eliminazione delle istanze di errore da Monitor errori workflow \(a pagina 1640\)](#)
- [Visualizzazione delle istanze in sospeso in Monitor attese workflow \(a pagina 1645\)](#)
- [Eliminazione delle istanze in sospeso da Monitor attese workflow \(a pagina 1646\)](#)
- [Impostazione delle regole di assegnazione \(a pagina 1653\)](#)
- [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead \(a pagina 1660\)](#)
- [Creazione di layout di conversione lead \(vedere \[Creazione dei layout di conversione lead\]\(#\) a pagina 1661\)](#)
- [Impostazione della definizione della previsione \(a pagina 1664\)](#)
- [Aggiornamento della definizione della previsione \(a pagina 1670\)](#)
- [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita \(a pagina 1671\)](#)
- [Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda \(a pagina 1678\)](#)
- [Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Abilitazione della funzione Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sugli stati di transizione e sui campi di transizione nell'amministrazione dei processi \(a pagina 1561\)](#)
- [Informazioni sui campi primari nell'amministrazione dei processi \(a pagina 1562\)](#)
- [Scenario per il blocco dei record Attività \(a pagina 1562\)](#)
- [Esempio dell'uso dei processi per bloccare i record \(a pagina 1562\)](#)
- [Funzionalità di amministrazione dei processi \(a pagina 1564\)](#)
- [Processo di impostazione dei processi in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1566\)](#)
- [Configurazione del workflow \(a pagina 1572\)](#)
- [Workflow Monitor \(a pagina 1638\)](#)
- [Informazioni sulle regole di assegnazione \(a pagina 1650\)](#)
- [Amministrazione della conversione dei lead \(a pagina 1658\)](#)

## Amministrazione di processi

La sezione Amministrazione processo di Oracle CRM On Demand consente di impostare i processi per impedire agli utenti, comprese le applicazioni esterne, di eseguire determinate azioni su record di tipi specifici quando i record si trovano in uno stato particolare. Questa modalità per impedire l'esecuzione di azioni specifiche viene definita *blocco dei record*.

La funzionalità di amministrazione dei processi non è abilitata in Oracle CRM On Demand per impostazione predefinita, ma deve essere abilitata per ciascuna azienda da Oracle CRM On Demand Customer Care. Se l'azienda desidera usare la funzionalità di amministrazione dei processi, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care e chiedere la concessione del privilegio Amministrazione processo al ruolo dell'amministratore dell'azienda.

Una volta ottenuto il privilegio Amministrazione processo da Oracle CRM On Demand Customer Care, l'amministratore dell'azienda può concedere il privilegio ad altri ruoli.

**NOTA:** i controlli che determinano i record da bloccare costituiscono l'ultimo componente di sicurezza esaminato da Oracle CRM On Demand durante il calcolo dei diritti d'uso dei record di cui usufruisce un utente. Le autorizzazioni concesse da tutti gli altri componenti di controllo dell'accesso vengono esaminate per prime. Per *componente di controllo dell'accesso* si intende una funzionalità di Oracle CRM On Demand che contribuisce al calcolo dei diritti di accesso e uso dei record di cui usufruisce un utente. Sono componenti di controllo

dell'accesso, ad esempio, la proprietà dei record, i profili di accesso, i ruoli, i team, i registri e la posizione gerarchica. I controlli che bloccano i record non sostituiscono le restrizioni impostate dagli altri componenti di controllo dell'accesso.

Se necessario, è possibile consentire a determinati utenti l'override dei processi di blocco dei record messi a punto dall'azienda. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sull'override dei processi di blocco dei record \(a pagina 1572\)](#).

Per informazioni sui processi e le relative modalità di creazione, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sugli stati di transizione e sui campi di transizione nell'amministrazione dei processi \(a pagina 1561\)](#)
- [Informazioni sui campi primari nell'amministrazione dei processi \(a pagina 1562\)](#)
- [Scenario per il blocco dei record Attività \(a pagina 1562\)](#)
- [Esempio dell'uso dei processi per bloccare i record \(a pagina 1562\)](#)
- [Funzionalità di amministrazione dei processi \(a pagina 1564\)](#)
- [Processo di impostazione dei processi in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1566\)](#)
- [Creazione di processi \(a pagina 1566\)](#)
- [Aggiunta di stati di transizione ai processi \(vedere \[Aggiunta degli stati di transizione ai processi\]\(#\) a pagina 1567\)](#)
- [Limitazione di processi \(a pagina 1569\)](#)
- [Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione \(a pagina 1570\)](#)
- [Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati \(a pagina 1570\)](#)

## Informazioni sugli stati di transizione e sui campi di transizione nell'amministrazione dei processi

In un processo per un tipo di record si impostano vari stati di transizione. Lo *stato di transizione* rappresenta lo stato attivato per un record quando si verificano determinate condizioni. Un *campo di transizione* è un campo elenco di selezione sul tipo di record che determina il passaggio di un record da uno stato di transizione a un altro. Il campo elenco di selezione per un processo è identificato nella definizione del processo.

In un processo, ogni valore presente nel campo di transizione può essere collegato a uno stato di transizione. Per ogni stato di transizione è possibile specificare le informazioni riportate di seguito.

- **Condizione.** La condizione determina se un record può passare allo stato di transizione.
- **Messaggio di errore.** Il messaggio di errore viene visualizzato se la condizione non viene soddisfatta quando un utente tenta di spostare un record allo stato di transizione.
- **Controlli di accesso ai record.** I controlli di accesso ai record determinano le azioni che gli utenti non possono eseguire su un record quando questo si trova nello stato di transizione. È possibile impedire agli utenti di eliminare o aggiornare i record nello stato di transizione.
- **Impostazione campi.** L'impostazione campi determina il funzionamento di determinati campi quando un record si trova nello stato di transizione.
- **Controlli di accesso correlato.** I controlli di accesso correlato determinano le azioni che gli utenti non possono eseguire sui record correlati quando il record principale si trova nello stato di transizione.

Ad esempio, è possibile impostare un processo per il tipo di record Soluzione, utilizzando il campo Stato come campo di transizione, e aggiungere tre stati di transizione al processo, uno per ognuno dei valori di stato seguenti: Bozza, Approvato e Obsoleto. Sarà quindi possibile impedire agli utenti di eliminare le soluzioni che si trovano nello stato di transizione per lo stato Approvato oppure impedire agli utenti di aggiornare le soluzioni che si trovano nello stato di transizione per lo stato Obsoleto e così via.

## Informazioni sui campi primari nell'amministrazione dei processi

È possibile usare un campo elenco di selezione su un tipo di record per limitare un processo in modo che venga applicato solo a determinati record dello stesso tipo. Per far riferimento al campo elenco di selezione si usa l'espressione *campo primario* e il processo viene applicato solo ai record in cui il valore del campo primario corrisponde a uno dei valori specificati per il processo, ovvero i valori primari. Ad esempio, il campo Tipo visita può essere usato come campo primario sul tipo di record Attività. È possibile limitare un processo per il tipo di record Attività in modo che venga applicato solo a determinati tipi di record di visita.

## Scenario per il blocco dei record Attività

In questo argomento viene illustrato un esempio delle modalità d'uso dei record dell'attività di visita in Oracle CRM On Demand da parte dei funzionari commerciali di un'azienda farmaceutica per registrare i dettagli delle visite ai clienti e delle modalità di blocco dei record dell'attività di visita in certi punti. È possibile che l'azienda usi Oracle CRM On Demand in modo diverso, a seconda del modello aziendale interessato.

Un funzionario commerciale prevede di visitare una clinica locale per ricostituire le riserve disponibili nell'armadietto dei campioni e discutere con il responsabile della clinica di un nuovo prodotto che l'azienda farmaceutica si appresta a lanciare sul mercato. Il funzionario commerciale intende fornire al responsabile della clinica un CD promozionale che contiene i risultati della sperimentazione clinica e un documento white paper. Quando imposta il record dell'attività di visita in Oracle CRM On Demand, il funzionario commerciale imposta lo stato del record su Non iniziato.

Quando il funzionario commerciale arriva in clinica, si verifica un ritardo dovuto al recupero della chiave dell'armadietto dei campioni da parte di un membro del personale della clinica. Il funzionario commerciale utilizza questo lasso di tempo per aggiornare lo stato del record dell'attività di visita in Oracle CRM On Demand su In corso. Il funzionario commerciale ricostituisce le riserve di campioni, condivide il messaggio relativo al nuovo prodotto con il responsabile della clinica e fornisce il materiale promozionale.

Verso la fine della giornata di lavoro, il funzionario commerciale si collega a Oracle CRM On Demand e inizia ad aggiornare i record correlati alle attività del giorno. Il funzionario commerciale aggiorna il record dell'attività di visita relativo alla visita alla clinica, ma desidera esaminarlo ancora una volta prima di modificarlo e impostarne lo stato finale su Inviato. Poiché tuttavia deve partecipare a una riunione di vendita, il funzionario commerciale imposta lo stato del record su Completato e lascia l'ufficio per partecipare alla riunione. A questo punto, il record non può essere eliminato da Oracle CRM On Demand.

Al ritorno dalla riunione, il funzionario commerciale esamina di nuovo il record dell'attività di visita e ne imposta lo stato su Inviato. A questo punto, il record dell'attività di visita non può essere aggiornato né eliminato da Oracle CRM On Demand e tutti i campi che ne fanno parte sono di sola lettura. Inoltre, non è possibile collegare altri record al record dell'attività di visita inviato. Nell'argomento [Esempio dell'uso dei processi per bloccare i record \(a pagina 1562\)](#) viene fornito un esempio di processo che supporta questo scenario.

## Esempio dell'uso dei processi per bloccare i record

In questo argomento viene fornito un esempio di creazione di un processo a supporto dello scenario descritto in [Scenario per il blocco dei record Attività \(a pagina 1562\)](#). Questa funzione può essere utilizzata in modo diverso, in base al modello aziendale personale.

È possibile creare un processo che limiti le azioni che gli utenti possono eseguire come riportato di seguito.

- Quando lo stato del record è Completato, gli utenti non possono eliminare il record.
- Quando lo stato del record è Inviato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - gli utenti non possono aggiornare o eliminare il record né collegare altri record al record dell'attività di visita;
  - tutti i campi del record dell'attività di visita sono di sola lettura.
- Il processo si applica alle visite cliente e professionali, ma non alle visite generali.

**Per impostare un processo per bloccare i record dell'attività di visita**

- 1 In Oracle CRM On Demand creare un processo effettuando le operazioni riportate di seguito.

- a Immettere un nome univoco per il processo nel campo Nome processo.

- b Selezionare Attività nel campo Nome oggetto.

Quando si seleziona Attività nel campo Nome oggetto, il valore del campo primario viene impostato in modo automatico su Tipo visita. Campo transizione viene impostato in modo automatico su Stato. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei processi, vedere [Creazione di processi \(a pagina 1566\)](#).

- 2 Aggiungere gli stati di transizione mostrati nella tabella riportata di seguito al processo creato nel passo 1 di questa procedura.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta degli stati di transizione ai processi, vedere [Aggiunta degli stati di transizione ai processi \(a pagina 1567\)](#).

| Stato        | Casella di controllo<br>Disabilita aggiornamento | Casella di controllo<br>Disabilita eliminazione/<br>rimozione |
|--------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Non iniziato | Deselezionata                                    | Deselezionata                                                 |
| In corso     | Deselezionata                                    | Deselezionata                                                 |
| Completato   | Deselezionata                                    | Selezionata                                                   |
| Impegnato    | Selezionata                                      | Selezionata                                                   |

- 3 Limitare il processo in modo che venga applicato alle visite cliente e professionali, ma non alle visite generali, aggiungendo i valori primari Chiamate cliente e Chiamate professionali al processo.

Per ulteriori informazioni sulla limitazione dei processi, vedere Limitazione dei processi (vedere [Limitazione di processi](#) a pagina 1569).

- 4 Nello stato di transizione Inviato, configurare l'impostazione dei campi e selezionare la casella di controllo Sola lettura per tutti i campi.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione, vedere [Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione \(a pagina 1570\)](#).

- 5 Negli stati di transizione Completato e Inviato abilitare i controlli di accesso appropriati per i tipi di record correlati.

Le impostazioni delle caselle di controllo sono mostrate nella tabella riportata di seguito. Per ulteriori informazioni sull'abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati, vedere [Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati \(a pagina 1570\)](#).

| Stato transizione | Tipo di record correlato         | Disabilita creazione/<br>aggiunta | Disabilita<br>aggiornamento | Disabilita<br>eliminazione/<br>rimozione |
|-------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|
| Completato        | Risposte messaggio               | Deselezionata                     | Deselezionata               | Selezionata                              |
|                   | Prodotti menzionati in dettaglio | Deselezionata                     | Deselezionata               | Selezionata                              |
|                   | Articolo in promozione lasciato  | Deselezionata                     | Deselezionata               | Selezionata                              |

| Stato transizione | Tipo di record correlato          | Disabilita creazione/aggiunta | Disabilita aggiornamento | Disabilita eliminazione/rimozione |
|-------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
|                   | Campioni lasciati                 | Deselezionata                 | Deselezionata            | Selezionata                       |
|                   | Richieste campione                | Deselezionata                 | Deselezionata            | Selezionata                       |
|                   | Transazioni campioni              | Deselezionata                 | Deselezionata            | Selezionata                       |
|                   | Firme                             | Deselezionata                 | Deselezionata            | Selezionata                       |
|                   | Soluzioni                         | Deselezionata                 | Deselezionata            | Selezionata                       |
| Inviato           | Allegati                          | Selezionata                   | Selezionata              | Selezionata                       |
|                   | Registri                          | Selezionata                   | Selezionata              | Selezionata                       |
|                   | Contatti (M:M)                    | Selezionata                   | Selezionata              | Selezionata                       |
|                   | Oggetti personalizzati da 01 a 03 | Selezionata                   | Selezionata              | Selezionata                       |
|                   | Risposte messaggio                | Selezionata                   | Selezionata              | Selezionata                       |
|                   | Prodotti menzionati in dettaglio  | Selezionata                   | Selezionata              | Selezionata                       |
|                   | Campioni lasciati                 | Selezionata                   | Selezionata              | Selezionata                       |
|                   | Richieste campione                | Selezionata                   | Selezionata              | Selezionata                       |
|                   | Transazioni campioni              | Selezionata                   | Selezionata              | Selezionata                       |
|                   | Firme                             | Selezionata                   | Selezionata              | Selezionata                       |
|                   | Soluzioni (M:M)                   | Selezionata                   | Selezionata              | Selezionata                       |

**NOTA:** ai record di richiesta di campioni sono collegati i record degli elementi della richiesta di campioni che devono essere bloccati quando è bloccato il record principale. Per bloccare i record degli elementi della richiesta di campioni, è necessario impostare un processo separato basato sul tipo di record Richiesta campione. Analogamente, ai record di transazione campione sono collegati i record degli elementi della transazione. Per bloccare i record degli elementi della transazione, è necessario impostare un processo separato basato sul tipo di record Transazione campione. Il processo impostato per un tipo di record blocca i record principali di tale tipo di record e i relativi record secondari, tuttavia il processo non blocca i record collegati ai record secondari.

### Funzionalità di amministrazione dei processi

Per l'amministrazione dei processi sono supportati i tipi di record seguenti:

- Account



- Attività
- Indirizzo
- Piano aziendale
- Dettaglio prodotto visita
- Evento
- Lead
- Piano messaggistica
- Obiettivo
- Opportunità
- Dichiarazione di non responsabilità campione
- Richiesta campione
- Transazione campioni
- Richiesta di servizio
- Soluzione

### Restrizioni

Vengono applicate le seguenti restrizioni:

- È possibile impostare un solo processo per ognuno dei tipi di record che supportano l'amministrazione dei processi.
- Per ognuno dei tipi di record supportati, il campo Stato del tipo di record viene utilizzato come campo di transizione per il processo. Non è possibile selezionare un campo di transizione alternativo.

**NOTA:** gli utenti non possono modificare in modo diretto lo stato di un record Dettaglio prodotto. Oracle CRM On Demand aggiorna lo stato di un record Dettaglio prodotto all'aggiornamento dello stato della visita correlata, in modo che lo stato del Dettaglio prodotto sia sempre uguale a quello della visita correlata.

- Solo il tipo di record Attività supporta l'uso di un campo primario per limitare il processo. Il campo primario del tipo di record Attività è il campo Tipo visita. Non è possibile selezionare un campo primario alternativo.
- Le opzioni di impostazione campi per gli stati di transizione sono limitate all'indicazione che determinati campi sono di sola lettura quando un record si trova nello stato di transizione.
- Il campo Numero ordine e la casella di controllo Predefinito, visualizzati nel record del processo quando si salva il processo, non sono utilizzati nella release corrente di Oracle CRM On Demand.

### Tipi di record correlati

Per ogni tipo di record principale supportato per l'amministrazione dei processi, è possibile abilitare i controlli di accesso per tutti i tipi di record correlati che sono supportati per il tipo di record principale e disponibili per l'azienda, con le eccezioni mostrate nella tabella seguente.

| Tipo di record principale | Tipi di record correlati non supportati                                                                                                                 |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Valutazioni</li> <li>■ Conto finanziario: Filiale</li> <li>■ Conto finanziario: istituzioni esterne</li> </ul> |
| Attività                  | Valutazioni                                                                                                                                             |
| Piano aziendale           | Valutazioni                                                                                                                                             |
| Lead                      | Valutazioni                                                                                                                                             |

| Tipo di record principale | Tipi di record correlati non supportati |
|---------------------------|-----------------------------------------|
| Obiettivo                 | Valutazioni                             |
| Opportunità               | Valutazioni                             |
| Richiesta di servizio     | Valutazioni                             |

**NOTA:** è possibile consentire a determinati utenti l'override dei processi di blocco dei record messi a punto dall'azienda. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sull'override dei processi di blocco dei record](#) (a pagina 1572).

## Processo di impostazione dei processi in Oracle CRM On Demand

Per impostare un processo in Oracle CRM On Demand, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 [Creazione di processi](#) (a pagina 1566)
- 2 Aggiunta di stati di transizione ai processi (vedere [Aggiunta degli stati di transizione ai processi](#) a pagina 1567)

È inoltre possibile eseguire i task facoltativi seguenti:

- [Limitazione di processi](#) (a pagina 1569)
- [Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione](#) (a pagina 1570)
- [Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati](#) (a pagina 1570)

## Creazione di processi

Per creare un processo, attenersi alla procedura riportata di seguito. Questo task è un passo di [Processo di impostazione dei processi in Oracle CRM On Demand](#) (a pagina 1566).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Amministrazione processo.

### Per creare un processo

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic su Amministrazione processo.
- 3 Nella pagina Elenco processi, fare clic su Nuovo.
- 4 Nella pagina Modifica processo, fornire le informazioni sul processo.
- 5 Salvare le modifiche.

**NOTA:** il campo Numero ordine e la casella di controllo Predefinito, visualizzati nella pagina Dettaglio processo quando si salva il processo, non sono utilizzati nella release corrente di Oracle CRM On Demand.

La tabella riportata di seguito descrive i campi del processo. Per ulteriori informazioni sulle modalità d'uso di questi campi nella release corrente di Oracle CRM On Demand, vedere le restrizioni elencate nell'argomento [Funzionalità di amministrazione dei processi](#) (a pagina 1564).

| Campo         | Descrizione                    |
|---------------|--------------------------------|
| Nome processo | Il nome assegnato al processo. |

| Campo             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo di record    | Il tipo di record per il processo. Per un elenco dei tipi di record per i quali è possibile creare i processi, vedere <a href="#">Funzionalità di amministrazione dei processi (a pagina 1564)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Campo principale  | Il nome del campo nel tipo di record che deve essere usato come filtro per limitare il processo a determinati record del tipo di record. Questo campo è di sola lettura. Per il tipo di record Attività, il valore predefinito nel campo primario è Tipo visita. Per gli altri tipi di record, il campo è vuoto. Per ulteriori informazioni sui campi primari, vedere <a href="#">Informazioni sui campi primari nell'amministrazione dei processi (a pagina 1562)</a> . |
| Campo transizione | Il nome del campo nel tipo di record che determina la transizione dei record da uno stato di transizione a un altro. Questo campo è di sola lettura. Per tutti i tipi di record supportati, il valore predefinito è Stato. Per ulteriori informazioni sui campi di transizione, vedere <a href="#">Informazioni sugli stati di transizione e sui campi di transizione nell'amministrazione dei processi (a pagina 1561)</a> .                                            |
| Descrizione       | (Facoltativo) Una breve descrizione del processo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Aggiunta degli stati di transizione ai processi

In un processo è possibile collegare ogni valore nel campo di transizione a uno stato di transizione. Per ulteriori informazioni sui campi di transizione e gli stati di transizione, vedere [Informazioni sugli stati di transizione e sui campi di transizione nell'amministrazione dei processi \(a pagina 1561\)](#).

Per aggiungere uno stato di transizione a un processo, attenersi alla procedura riportata di seguito. Questo task è un passo di [Processo di impostazione dei processi in Oracle CRM On Demand \(a pagina 1566\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Amministrazione processo.

### Per aggiungere uno stato di transizione a un processo

- 1 Nella pagina Elenco processi, fare clic sul collegamento Nome processo corrispondente al processo al quale si desidera aggiungere lo stato di transizione.
- 2 Nella pagina Dettaglio processo, scorrere fino alla sezione Stati transizione della pagina, quindi fare clic su Aggiungi nella barra del titolo della sezione.
- 3 Nella pagina Modifica stato transizione, immettere le informazioni sullo stato di transizione.
- 4 Salvare le modifiche.
- 5 Ripetere i passi da 2 a 4 di questa procedura per ogni stato di transizione supplementare da aggiungere al processo.

La tabella riportata di seguito descrive alcuni campi degli stati di transizione. Le intestazioni nelle sezioni Informazioni chiave e Convalida della pagina in Oracle CRM On Demand mostrano il nome del campo di transizione.

| Campo                           | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Stato                           | Il valore di campo di transizione che identifica questo stato di transizione. Ogni valore di campo di transizione può essere usato con un solo stato di transizione nel processo. Dopo essere stato usato con uno stato di transizione, il valore viene rimosso dall'elenco di selezione dei valori del campo Stato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Categoria                       | (Facoltativo) La categoria di vendita alla quale è associato lo stato di transizione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Descrizione                     | (Facoltativo) Una breve descrizione dello stato di transizione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Convalida</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Condizione                      | <p>(Facoltativo) La condizione che determina se un record può passare a questo stato di transizione.</p> <p>È possibile immettere un'espressione direttamente nella casella di testo oppure fare clic sull'icona fx per aprire la finestra di Expression Builder in cui è possibile definire un'espressione. Per ulteriori informazioni su Expression Builder, vedere <a href="#">Expression Builder (a pagina 1998)</a>.</p> <p>Non usare campi calcolati nell'espressione. I campi calcolati non sono supportati nelle espressioni per il campo Condizione degli stati di transizione.</p> <p>Se la condizione specificata non viene soddisfatta quando un utente tenta di spostare a questo stato di transizione un record del tipo specificato nel processo, viene visualizzato un messaggio di errore e le modifiche dell'utente non vengono salvate.</p> |
| Messaggio di errore             | (Facoltativo) Il testo del messaggio di errore visualizzato se la condizione impostata per lo stato di transizione non viene soddisfatta quando un utente tenta di spostare a questo stato di transizione un record del tipo specificato nel processo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Controllo accesso record</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Campo                             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disabilita aggiornamento          | (Facoltativo) Quando questa casella di controllo è selezionata, gli utenti, comprese le applicazioni esterne, non possono aggiornare i record del tipo specificato nel processo quando i record si trovano in questo stato di transizione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Disabilita eliminazione/rimozione | <p>(Facoltativo) Quando questa casella di controllo è selezionata, gli utenti, comprese le applicazioni esterne, non possono eliminare i record del tipo specificato nel processo quando i record si trovano in questo stato di transizione.</p> <p>Se inoltre un record in questo stato di transizione è un record secondario di un record principale, gli utenti non possono rimuovere il record dalla relazione se questa operazione comporta l'eliminazione del record secondario da Oracle CRM On Demand.</p> <p>Se tuttavia la rimozione del record secondario dalla relazione con il record principale non comporta l'eliminazione del record secondario da Oracle CRM On Demand, il record può essere rimosso dalla relazione, ma non eliminato, quando si trova in questo stato di transizione.</p> |

## Limitazione di processi

Per limitare un processo in modo che venga applicato solo a determinati record di un tipo particolare, è necessario specificare i valori del campo primario del tipo di record validi per il processo. Per ulteriori informazioni sui campi primari, vedere [Informazioni sui campi primari nell'amministrazione dei processi \(a pagina 1562\)](#).

Per limitare un processo, attenersi alla procedura riportata di seguito.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Amministrazione processo.

### Per limitare un processo

- 1 Nella pagina Elenco processi, fare clic sul collegamento Nome processo corrispondente al processo che si desidera limitare.
- 2 Nella pagina Dettaglio processo, scorrere fino alla sezione Valori primari, quindi fare clic su Aggiungi nella barra del titolo della sezione.
- 3 Nel campo Valore della pagina Modifica valore primario, selezionare i valori ai quali deve essere limitato il processo.  
È possibile selezionare fino a cinque valori nella pagina Modifica valore primario. Se si desidera selezionare valori aggiuntivi, è possibile ripetere la procedura.
- 4 Salvare le modifiche.
- 5 Ripetere i passi da 2 a 4 di questa procedura per il numero di volte necessario per aggiungere ulteriori valori primari.

## Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione

La configurazione dell'impostazione dei campi per lo stato di transizione consente di specificare le modalità di funzionamento di determinati campi quando un record si trova nello stato di transizione.

Per configurare l'impostazione dei campi per uno stato di transizione, attenersi alla procedura riportata di seguito.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Amministrazione processo.

### *Per configurare l'impostazione dei campi per uno stato di transizione*

- 1 Nella pagina Dettaglio processo, fare clic sul collegamento del campo Stato corrispondente allo stato di transizione per il quale si desidera configurare l'impostazione dei campi.
- 2 Nella pagina Dettaglio stato transizione, scorrere fino alla sezione Impostazione campo, quindi fare clic su Aggiungi nella barra del titolo della sezione.
- 3 Nella pagina Modifica impostazione campo, specificare come riportato di seguito il funzionamento dei campi quando un record del tipo specificato nel processo si trova in questo stato di transizione.
  - a Selezionare il campo nell'elenco Campo.
  - b Selezionare la casella di controllo corrispondente al funzionamento che si desidera configurare per il campo.

**NOTA:** per informazioni sulle restrizioni che si applicano alla configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione, vedere [Funzionalità di amministrazione dei processi \(a pagina 1564\)](#).

**ATTENZIONE:** se si desidera impostare un campo casella di controllo come di sola lettura, è necessario che il campo sia già visualizzato nel layout di pagina in cui deve essere usato. In caso contrario, quando il campo viene aggiunto al layout della pagina, viene visualizzato un messaggio di errore quando gli utenti tentano di salvare un record di questo tipo.

La pagina Modifica impostazione campo consente di specificare le impostazioni per un massimo di cinque campi. Se si desidera specificare le impostazioni per campi aggiuntivi, è possibile ripetere questa procedura.

- 4 Salvare le modifiche.
- 5 Ripetere i passi da 2 a 4 di questa procedura per il numero di volte necessario per impostare tutti i campi da configurare per lo stato di transizione.

## Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati

Abilitando i controlli di accesso per i tipi di record correlati, è possibile limitare le azioni che gli utenti possono eseguire sui record correlati quando un record principale si trova nello stato di transizione.

**NOTA:** per alcuni tipi di record non esistono tipi di record correlati.

Per abilitare i controlli di accesso per i tipi di record correlati, attenersi alla procedura riportata di seguito.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Amministrazione processo.

### *Per abilitare i controlli di accesso per i tipi di record correlati*

- 1 Nella pagina Dettaglio processo, fare clic sul collegamento del campo Stato corrispondente allo stato di transizione per il quale si desidera abilitare i controlli di accesso per i tipi di record correlati.
- 2 Nella pagina Dettaglio stato transizione, scorrere fino alla sezione Controllo accesso correlato, quindi fare clic su Aggiungi nella barra del titolo della sezione.
- 3 Nella pagina Modifica controllo accesso correlato, selezionare le caselle di controllo corrispondenti ai controlli di accesso da abilitare per ogni tipo di record correlato.

La pagina Modifica controllo accesso correlato consente di abilitare i controlli di accesso per un massimo di cinque tipi di record correlati. Se si desidera abilitare i controlli di accesso per tipi di record correlati aggiuntivi, è possibile ripetere questa procedura.

**NOTA:** nella pagina Modifica controllo accesso correlato, le caselle di controllo per i controlli di accesso sono contrassegnate come obbligatorie; l'obbligatorietà è rappresentata dall'asterisco visualizzato accanto al nome di ogni casella di controllo. Le caselle di controllo sono contrassegnate come obbligatorie poiché questi campi casella di controllo contengono sempre un valore nel database. Il valore è True, che indica che la casella di controllo è selezionata, oppure False, che indica che la casella di controllo è deselezionata. Quando si seleziona una casella di controllo, il valore True viene salvato nel database. Quando non si seleziona una casella di controllo, il valore False viene salvato nel database.

- 4 Salvare le modifiche.
- 5 Ripetere i passi da 2 a 4 di questa procedura per il numero di volte necessario per abilitare i controlli di accesso per i tipi di record correlati per lo stato di transizione.

La tabella riportata di seguito descrive i controlli di accesso per i tipi di record correlati. Alcuni tipi di record correlati non sono disponibili. Per un elenco dei tipi di record correlati che non sono disponibili, vedere [Funzionalità di amministrazione dei processi \(a pagina 1564\)](#).

**NOTA:** gli utenti possono essere sia applicazioni esterne che utenti di Oracle CRM On Demand.

| Campo                         | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disabilita creazione/aggiunta | Quando questa casella di controllo è selezionata, gli utenti non possono creare nuovi record di questo tipo di record correlato dal record principale né aggiungere record esistenti di questo tipo al record principale quando il record principale si trova in questo stato di transizione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Disabilita aggiornamento      | <p>Il funzionamento di questa casella di controllo dipende dalla relazione tra il tipo di record principale e il tipo di record correlato, come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se il tipo di record principale dispone di una relazione uno-a-molti con il tipo di record correlato e questa casella di controllo è selezionata, gli utenti non possono aggiornare i record di questo tipo di record correlato che costituiscono i record secondari del record principale quando il record principale si trova in questo stato di transizione.</li> </ul> <p>Quando il record principale si trova in questo stato di transizione, i record secondari non possono essere aggiornati da alcuna pagina di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, gli eventuali record correlati del tipo Oggetto personalizzato 05 esistenti nel record principale non possono essere aggiornati quando il record principale si trova in questo stato di transizione, anche se vi si accede dalla home page Oggetto personalizzato 05.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per i tipi di record correlati che dispongono di una relazione molti-a-molti con il tipo di record principale, la casella di controllo Disabilita aggiornamento non è applicabile, ovvero non può essere utilizzata per impedire agli utenti di aggiornare i record correlati quando il record principale si trova in questo stato di transizione.</li> </ul> |

| Campo                                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disabilita eliminazione/<br>rimozione | <p>Il funzionamento di questa casella di controllo dipende dalla relazione tra il tipo di record principale e il tipo di record correlato, come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se il tipo di record principale dispone di una relazione uno-a-molti con il tipo di record correlato e questa casella di controllo è selezionata, gli utenti non possono eliminare i record di questo tipo di record correlato che costituiscono i record secondari del record principale quando il record principale si trova in questo stato di transizione.</li> </ul> <p>Quando il record principale si trova in questo stato di transizione, i record secondari non possono essere eliminati da alcuna pagina di Oracle CRM On Demand.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se il tipo di record correlato dispone di una relazione molti-a-molti con il tipo di record principale e questa casella di controllo è selezionata, gli utenti non possono rimuovere i record secondari di questo tipo dalla relazione con il record principale quando il record principale si trova in questo stato di transizione. Gli utenti possono tuttavia eliminare i record secondari da altri punti di Oracle CRM On Demand, quale ad esempio l'elenco accessibile dalla home page dei tipi di record.</li> </ul> |

### Informazioni sull'override dei processi di blocco dei record

Alcuni tipi di utenti, quali ad esempio gli amministratori o i responsabili, possono aver bisogno di lavorare con record bloccati senza tuttavia essere limitati dai processi di blocco dei record. Abilitando il privilegio Ignora amministrazione processo nel ruolo dell'utente interessato, è possibile consentire a un utente l'override dei processi di blocco dei record.

Il privilegio Ignora amministrazione processo rimuove solo le limitazioni definite dai processi di blocco dei record. Per utilizzare i record bloccati, gli utenti devono poter visualizzare i record e disporre delle autorizzazioni e dei livelli di accesso appropriati. Il privilegio Ignora amministrazione processo consente agli utenti l'override dei processi di blocco dei record per tutti i tipi di record. Non è possibile specificare che un utente è autorizzato a eseguire l'override dei processi di blocco dei record solo per alcuni record o tipi di record.

**NOTA:** il privilegio Ignora amministrazione processo non è disponibile per impostazione predefinita. Se si desidera che il privilegio venga abilitato per la propria azienda, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care.

### Configurazione del workflow

Per configurare le regole di workflow in modo che soddisfino i requisiti aziendali, effettuare quanto riportato di seguito.

- 1 Gestire tutti gli azionisti per pianificare i processi aziendali.
- 2 Documentare tutte le regole di workflow e le azioni corrispondenti che è necessario configurare. Per ulteriori informazioni sui componenti delle regole di workflow, vedere [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#).
- 3 Accedere a Oracle CRM On Demand come amministratore dell'azienda e creare le regole di workflow. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#) e [Creazione di eventi programmati \(a pagina 1602\)](#).



- 4 Nell'ambito delle nuove regole di workflow e degli eventi programmati, definire tutte le azioni del workflow necessarie. Per informazioni sulla creazione dei vari tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.
- [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#)
  - [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro \(a pagina 1614\)](#)
  - [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione \(a pagina 1616\)](#)
  - [Creazione di azioni del workflow: Crea task \(a pagina 1619\)](#)
  - [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail \(a pagina 1624\)](#)
  - [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori \(a pagina 1630\)](#)
  - [Creazione di azioni del workflow: Attendi \(a pagina 1632\)](#)
  - [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1636\)](#)
  - [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1637\)](#)

## Informazioni sull'impostazione della funzionalità delle regole del workflow

Per i nuovi clienti la funzionalità delle regole del workflow viene abilitata in modo automatico. Tuttavia, per i clienti esistenti è necessario che Oracle CRM On Demand Customer Care e l'amministratore dell'azienda configurino la funzionalità delle regole del workflow di Oracle CRM On Demand come riportato di seguito.

- **Impostazione di Oracle CRM On Demand Customer Care.** Quando Oracle CRM On Demand Customer Care imposta la funzionalità delle regole del workflow, il collegamento Configurazione workflow diventa visibile nella sezione Gestione processi aziendali della home page Amministrazione. Inoltre, per il ruolo utente Amministratore viene abilitato il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole del workflow. Per ulteriori informazioni sull'utente, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

**NOTA:** Per creare le regole del workflow per il tipo di record Utente è inoltre necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole workflow per gli utenti. L'amministratore può abilitare questo privilegio per il ruolo Amministratore e per qualsiasi altro ruolo in base alle esigenze. Per ulteriori informazioni generali sulla creazione delle regole del workflow per il tipo di record Utente, vedere [Considerazioni relative alla creazione delle regole del workflow per il tipo di record Utente \(a pagina 1595\)](#).

- **Opzione Abilita workflow.** Le regole del workflow possono essere eseguite solo se l'amministratore dell'azienda seleziona la casella di controllo Abilita workflow sulla pagina Profilo dell'azienda. Per informazioni sulla configurazione del profilo dell'azienda, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#).
- **Eventi di integrazione.** Per *evento di integrazione* si intende un meccanismo per l'attivazione di processi esterni basati sulle modifiche apportate ai record in Oracle CRM On Demand, incluse operazioni di creazione, aggiornamento, eliminazione, associazione, annullamento dell'associazione, ripristino e unione. È possibile specificare i campi di un record di cui si desidera tenere traccia. Se l'azienda desidera usare le regole del workflow per creare eventi di integrazione, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care per richiedere supporto per l'amministrazione di eventi di integrazione e specificare la dimensione totale delle code degli eventi di integrazione necessarie. Quando si modifica un valore in un campo di cui si tiene traccia, la modifica viene registrata nell'evento di integrazione. È inoltre possibile specificare a quali code specifiche devono essere aggiunti gli eventi di integrazione. Per ulteriori informazioni sulla gestione degli eventi di integrazione, vedere [Informazioni sugli eventi di integrazione \(a pagina 1956\)](#).
- **Registri.** Se l'azienda desidera usare le regole del workflow per aggiornare le associazioni tra i record e i registri, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care per richiedere il supporto per la gestione dei registri. Per ulteriori informazioni sulla gestione dei registri, vedere [Gestione registro \(a pagina 1497\)](#).

## Informazioni sulle regole del workflow

Per *regola del workflow* si intende un'istruzione data a Oracle CRM On Demand per l'esecuzione automatica di una o più azioni ogni volta che si verifica un evento specificato.

### Eventi trigger e azioni nelle regole del workflow

Una regola del workflow viene valutata quando si verifica l'evento specificato nella regola, ovvero l'evento trigger. Se le condizioni nella regola vengono soddisfatte (o se non esistono condizioni nella regola), le azioni specificate nella regola vengono eseguite. Ad esempio, è possibile creare una regola del workflow per specificare che alla creazione di un'opportunità (l'evento trigger della regola del workflow) venga inviata una e-mail al responsabile del proprietario dell'opportunità (l'azione della regola del workflow). È inoltre possibile specificare che la e-mail venga inviata solo se il fatturato dell'opportunità è superiore di un determinato importo (la condizione della regola del workflow) nonché specificare il contenuto della e-mail.

È inoltre possibile configurare le regole del workflow in modo che le azioni vengano eseguite una volta trascorso un periodo di tempo specificato oppure a una data e a un'ora precise. Per ulteriori informazioni sulle azioni del workflow basate sul tempo, vedere [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo \(a pagina 1587\)](#) e [Informazioni sugli eventi programmati \(a pagina 1599\)](#).

Le regole del workflow possono essere attivate da uno degli eventi riportati di seguito.

- Creazione, aggiornamento, ripristino, unione o eliminazione di un record.

**NOTA:** l'aggiornamento di un record mediante un'azione del workflow non attiva nuove sequenze di regole del workflow. Ad esempio, se un'azione Aggiorna valori in una regola del workflow per il tipo di record account aggiorna un campo in un record account, questa modifica apportata al record non attiva alcuna regola del workflow per il tipo di record account anche se alcune di queste regole dispongono dell'evento trigger Prima del salvataggio del record salvato o Al salvataggio record modificato. Se si desidera che Oracle CRM On Demand esegua azioni aggiuntive in seguito alla modifica apportata al record, è necessario configurare queste azioni nella stessa regola del workflow dell'azione che ha aggiornato il record.

- Associazione di un record a un altro record o annullamento dell'associazione da un altro record.  
Gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione delle regole del workflow sono supportati solo per le associazioni tra determinati tipi di record. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sugli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione \(a pagina 1579\)](#).
- Raggiungimento della data e dell'ora specificate.

**NOTA:** le regole del workflow supportano le operazioni di cancellazione in cascata e di eliminazione completa. Ad esempio, quando viene eliminato un account, vengono eliminati anche tutti i relativi indirizzi non condivisi. L'eliminazione di un indirizzo attiva a sua volta tutte le regole del workflow per il tipo di record Indirizzo che dispongono dell'evento trigger Prima dell'eliminazione record. Per ulteriori informazioni sulle operazioni di cancellazione in cascata e di eliminazione completa, vedere [Informazioni sull'eliminazione e ripristino dei record \(vedere Informazioni sull'eliminazione e il ripristino dei record a pagina 176\)](#).

Esistono numerosi tipi di eventi trigger per le regole del workflow, ma ogni regola dispone di un solo evento trigger. A seconda dell'evento trigger selezionato per la regola, è possibile specificare che Oracle CRM On Demand esegua in modo automatico una o più azioni quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte.

L'evento trigger per ciascuna regola viene mostrato nelle pagine Elenco regole workflow e Dettagli regola workflow. A seconda del tipo di evento trigger selezionato per una regola del workflow, la regola è di uno dei tipi riportati di seguito.

- **Regola del workflow pre-evento.** Le azioni del workflow si verificano prima del completamento dell'evento che attiva la regola.
- **Regola del workflow post-evento.** Le azioni del workflow che si verificano dopo il completamento dell'evento che ha attivato la regola del workflow.

■ **Evento programmato.** Il tipo di evento programmato è un sottotipo del tipo di regola post-evento.

Per evento programmato si intende una regola del workflow che non viene attivata da un'azione utente. L'evento programmato viene invece eseguito in modo automatico al raggiungimento della data e dell'ora specificate. È possibile configurare facoltativamente un evento programmato in modo che venga eseguito più volte in base all'intervallo specificato nell'evento programmato.

Per ulteriori informazioni sugli eventi programmati, vedere [Informazioni sugli eventi programmati \(a pagina 1599\)](#), [Creazione di eventi programmati \(a pagina 1602\)](#) e [Creazione di eventi programmati per Analytics \(a pagina 1606\)](#).

Le regole del workflow vengono configurate per un intero record e non per i singoli campi che ne fanno parte. Gli eventi programmati sono configurati per elenchi di record, mentre gli eventi programmati per Analytics sono configurati per essere eseguiti per gli utenti specificati.

**NOTA:** dopo la creazione di una regola, non è possibile modificare il tipo di record o l'evento trigger nella regola. Se tuttavia la regola contiene una condizione, è possibile aggiornare la condizione. Negli eventi programmati è possibile aggiornare la programmazione o selezionare un elenco diverso.

Nella tabella riportata di seguito vengono indicate le azioni disponibili per ciascun evento trigger.

| Evento trigger                          | Tipo di regola | Azioni disponibili                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Al salvataggio nuovo record             | Post-evento    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea task</li> <li>■ Assegna un registro</li> <li>■ Crea evento di integrazione</li> <li>■ Attendi</li> <li>■ Aggiorna valori</li> </ul> |
| Al salvataggio record modificato        | Post-evento    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea task</li> <li>■ Assegna un registro</li> <li>■ Crea evento di integrazione</li> <li>■ Attendi</li> <li>■ Aggiorna valori</li> </ul> |
| Prima dell'eliminazione record          | Pre-evento     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea task</li> <li>■ Crea evento di integrazione</li> </ul>                                                                              |
| Prima del salvataggio record modificato | Pre-evento     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aggiorna valori</li> </ul>                                                                                                                                       |
| Dopo associazione con principale        | Post-evento    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea evento di integrazione</li> <li>■ Attendi</li> </ul>                                                                                |
| Dopo dissociazione da principale        | Post-evento    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea evento di integrazione</li> <li>■ Attendi</li> </ul>                                                                                |
| Al ripristino del record                | Post-evento    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea evento di integrazione</li> <li>■ Crea task</li> </ul>                                                                              |

| Evento trigger        | Tipo di regola     | Azioni disponibili                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| All'unione dei record | Post-evento        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea evento di integrazione</li> <li>■ Crea task</li> </ul>                                                                                                                                                |
| Evento programmato    | Evento programmato | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea task</li> <li>■ Assegna un registro</li> <li>■ Aggiorna valori</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> per gli eventi programmati per il tipo di record di analitica, è supportata solo l'azione Invia e-mail.</p> |

Sono disponibili alcune azioni del workflow aggiuntive per Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#).

**NOTA:** l'elaborazione dei prodotti bloccati non è supportata per gli elementi di richiesta campione quando si usano i workflow in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sui workflow degli elementi di richiesta campione e sulle regole dei prodotti bloccati \(a pagina 691\)](#).

**NOTA:** per alcuni tipi di record le regole del workflow configurate con l'evento trigger Al ripristino del record non vengono mai attivate perché al momento non è possibile ripristinare un record di quel tipo. Ad esempio, al momento non è possibile ripristinare un record del team account. Se in futuro verrà aggiunto il supporto per il ripristino di questi tipi di record, le regole del workflow configurate con l'evento trigger Al ripristino del record verranno attivate quando opportuno.

### Limitazioni applicate alle regole del workflow e alle azioni delle regole

Di seguito vengono descritte le limitazioni applicate alle regole del workflow con eventi trigger diversi da Evento programmato e alle azioni definite nelle regole.

- **Condizioni delle regole del workflow.** Se si definiscono condizioni in una regola del workflow, le azioni di tale regola sono eseguite solo se le condizioni della regola vengono soddisfatte all'attivazione di quest'ultima. Se le condizioni non vengono soddisfatte, le azioni non sono eseguite. Se non si definiscono condizioni in una regola del workflow, le azioni di tale regola sono eseguite ogni volta che quest'ultima viene attivata.
- **Contesto di un singolo record.** Una regola del workflow attivata quando un record viene creato, aggiornato o eliminato può essere utilizzata solo nel contesto di un singolo record, ovvero una regola del workflow può accedere e aggiornare i campi di un singolo record.

**NOTA:** quando una regola del workflow viene aggiornata da un'azione di associazione o annullamento dell'associazione di un record, l'evento di integrazione creato dal workflow può contenere determinati campi sia del record secondario che del record principale.

Di seguito vengono descritte le limitazioni applicate a tutte le regole del workflow e agli eventi programmati nonché alle azioni definite nelle regole e negli eventi programmati.

- **Più azioni nelle regole del workflow e negli eventi programmati.** È possibile creare più azioni per una regola del workflow o un evento programmato.  
È possibile creare fino a 25 azioni per una regola del workflow. Per un evento programmato è possibile creare fino a 5 azioni del workflow. Il tentativo di creazione di più azioni di quelle consentite in una regola del workflow o in un evento programmato comporta la visualizzazione di un messaggio di errore.

**NOTA:** se un'azione del workflow creata in una regola del workflow o in un evento programmato termina in modo imprevisto senza essere stata completata, è possibile che le azioni rimanenti nella regola del workflow

o nell'evento programmato non vengano eseguite. Per informazioni su cosa avviene quando un'azione del workflow non riesce, vedere [Informazioni sugli errori delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1589\)](#).

- **Tipi di record.** È possibile creare regole del workflow ed eventi programmati per numerosi tipi di record. Ogni regola del workflow o evento programmato si applica tuttavia a un solo tipo di record. Ciò significa che se si crea una regola del workflow o un evento programmato per un tipo di record specifico e si desidera che la stessa azione venga eseguita per un altro tipo di record, sarà necessario creare una seconda regola del workflow o un altro evento programmato simile per il secondo tipo di record.

### Ordine delle regole del workflow

Quando si crea una regola del workflow, Oracle CRM On Demand la assegna automaticamente al successivo numero di ordine non utilizzato per le regole basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger. Se l'evento trigger per la regola del workflow è Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale, Oracle CRM On Demand automaticamente assegna la regola al successivo numero di ordine non utilizzato per le regole basate su stesso tipo di record, stesso evento trigger e stesso tipo di record principale. Per le regole del workflow con evento trigger diverso da Evento programmato, il numero dell'ordine determina l'ordine in cui Oracle CRM On Demand richiama una sequenza di regole del workflow basate sullo stesso tipo di record e sullo stesso evento trigger e, se applicabile, sullo stesso tipo di record principale. È possibile modificare l'ordine delle regole.

**NOTA:** anche alle regole del workflow con l'evento trigger Evento programmato viene assegnato un numero di ordine, ma queste regole non vengono eseguite in sequenza. Il numero di ordine è di sola lettura per gli eventi programmati.

Per ulteriori informazioni sulla modifica dell'ordine delle regole del workflow, vedere [Modifica dell'ordine delle regole del workflow \(a pagina 1635\)](#).

### Uscita da una sequenza di regole del workflow

Per le regole del workflow con evento trigger diverso da Evento programmato, è possibile specificare che Oracle CRM On Demand debba arrestare l'elaborazione di una sequenza di regole del workflow se viene soddisfatta la condizione in una regola del workflow. Quando una regola del workflow viene attivata, la condizione nella regola viene valutata. Se la condizione nella regola viene soddisfatta e la casella di controllo Esci nella regola del workflow è selezionata, le azioni attive nella regola del workflow corrente vengono eseguite ma le successive regole del workflow basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger e, dove applicabile, stesso tipo di record principale, non vengono elaborate.

### Ordine delle azioni del workflow

Quando una regola del workflow o un evento programmato contiene più azioni, le azioni vengono eseguite secondo l'ordine specificato nella regola del workflow, iniziando dall'azione numero 1. L'azione successiva avrà inizio solo al completamento dell'azione in corso. È possibile modificare l'ordine delle azioni di una regola. Per ulteriori informazioni sulle azioni del workflow, vedere [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#).

Per un evento programmato, vengono eseguite le azioni per i record restituiti dall'elenco filtrato nella data specifica. I record vengono elaborati in sequenza, ovvero tutte le azioni del workflow presenti nell'evento programmato vengono eseguite secondo l'ordine specificato nell'evento programmato per il primo record nell'elenco, quindi vengono eseguite tutte le azioni per il secondo record nell'elenco e così via.

### Errori delle regole del workflow e delle azioni del workflow

Se l'esecuzione di una regola o di un'azione del workflow o di un evento programmato non viene completata, a seconda del tipo di evento trigger definito nella regola del workflow o nell'evento programmato e del tipo di errore, l'errore viene segnalato in Monitor errori workflow o all'utente le cui azioni hanno attivato la regola del workflow. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sugli errori delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1589\)](#).

### Visibilità dei record e azioni del workflow

Quando un utente esegue un'azione che attiva una regola del workflow, è possibile che alcune delle azioni previste dalla regola non riescano se l'azione dell'utente provoca la perdita della visibilità del record.

Si supponga ad esempio che esista una regola del workflow che viene attivata quando si salva un record cliente modificato. Se l'utente proprietario del record cliente riassegna il cliente a un altro utente, la regola del workflow viene attivata al salvataggio del record cliente. Se tuttavia il proprietario originale del record non ha più visibilità per il record cliente mediante altri mezzi, ad esempio l'appartenenza a un team o a un registro, qualsiasi azione che richiede l'accesso al record cliente non riuscirà.

Analogamente, un'istanza di un evento programmato non riuscirà se l'utente che ha reso attivo l'evento programmato non dispone più dell'accesso all'elenco selezionato nell'evento programmato.

### Modalità di proprietà dei record e azioni del workflow

È possibile configurare tipi di record che supportano i registri personalizzati in modalità di proprietà differenti: modalità utente, modalità mista o modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1504\)](#). La modalità di proprietà dei record interagisce con le regole e le azioni del workflow.

Quando un'azione del workflow Assegna un registro tenta di rimuovere il registro personalizzato primario da un record, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se il tipo di record è configurato in modalità registro, l'azione del workflow non riesce.
- Se il tipo di record è configurato in modalità mista, Oracle CRM On Demand rimuove il valore nel campo Registro del record quando il registro personalizzato primario viene rimosso dal record.
- Se il tipo di record è configurato in modalità utente, nessuno dei registri nel record è un registro personalizzato primario e la modalità di proprietà dei record non influisce sull'azione del workflow.

Se un'azione del workflow ha una dipendenza sul valore del campo Proprietario di un record, come quando un'azione Invia e-mail viene configurata per inviare messaggi e-mail mediante l'opzione Utente relativo sul record, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se il tipo di record è configurato in modalità registro, l'azione del workflow non riesce.
- Se il tipo di record è configurato in modalità utente o modalità mista e il campo che identifica l'utente relativo sul record è vuoto, l'azione del workflow non riesce.

Ad esempio, se si configura un'azione Invia e-mail per inviare un messaggio e-mail a un proprietario cliente e il tipo di record cliente è configurato in modalità mista, l'azione del workflow non riesce se il campo Proprietario del record cliente è vuoto. Se invece il campo Proprietario è compilato, l'azione del workflow riesce.

### Latenza

Le regole del workflow con eventi trigger diversi da Evento programmato vengono valutate in sequenza e in modo sincrono. L'operazione di aggiornamento complessiva non può considerarsi completata finché non saranno state valutate tutte le regole. Questo è il motivo per il quale le regole del workflow aumentano la latenza (il periodo di tempo che intercorre tra l'inizio e il completamento di un'operazione) alle operazioni. Ad esempio, ogni task creato da una regola del workflow può aggiungere fino al 20% di latenza all'operazione di aggiornamento di record. Ogni e-mail creata da una regola workflow aggiunge circa il 5% di latenza.

Il tempo necessario per la valutazione delle espressioni è inferiore. Per ridurre al minimo la latenza, aggiungere espressioni mutualmente esclusive alle condizioni del workflow. Creare le regole del workflow in modo incrementale, tenendo in considerazione le prestazioni.

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Creazione di eventi programmati \(a pagina 1602\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro \(a pagina 1614\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione \(a pagina 1616\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task \(a pagina 1619\)](#)



- Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail (a pagina 1624)
- Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori (a pagina 1630)
- Creazione di azioni del workflow: Attendi (a pagina 1632)
- Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow (a pagina 1634)
- Modifica dell'ordine delle regole del workflow (a pagina 1635)
- Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow (a pagina 1636)
- Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow (a pagina 1637)

## Informazioni sugli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione

Gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione specificati nelle regole del workflow sono supportati solo per le associazioni tra determinati tipi di record. Per gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione sono disponibili le azioni riportate di seguito.

- **Invia e-mail.** Questa azione è disponibile per tutti gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione.
- **Attendi.** Questa azione è disponibile per tutti gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione.
- **Crea evento di integrazione.** Questa azione è disponibile solo per alcune associazioni e annullamenti delle associazioni.

Nella tabella riportata di seguito sono elencate le associazioni che supportano gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione e vengono indicate le associazioni e gli annullamenti delle associazioni che supportano l'azione Crea evento di integrazione.

| Tipo di record principale | Tipo di record            | Azione Crea evento di integrazione supportata |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
| Account                   | Indirizzo                 | Sì                                            |
| Account                   | Contatto                  | Sì                                            |
| Account                   | Oggetto personalizzato 01 | No                                            |
| Account                   | Oggetto personalizzato 02 | No                                            |
| Account                   | Oggetto personalizzato 03 | No                                            |
| Attività                  | Contatto                  | No                                            |
| Contatto                  | Account                   | Sì                                            |
| Contatto                  | Indirizzo                 | Sì                                            |
| Contatto                  | Oggetto personalizzato 01 | No                                            |
| Contatto                  | Oggetto personalizzato 02 | No                                            |
| Contatto                  | Oggetto personalizzato 03 | No                                            |
| Contatto                  | Opportunità               | Sì                                            |

| Tipo di record principale | Tipo di record            | Azione Crea evento di integrazione supportata |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
| Opportunità               | Contatto                  | Sì                                            |
| Opportunità               | Oggetto personalizzato 02 | No                                            |

Nella tabella riportata di seguito vengono elencate le azioni che possono attivare una regola del workflow di associazione o di annullamento dell'associazione. Sono inoltre visualizzati gli eventi di integrazione generati dalla regola del workflow in ogni situazione (se un'azione dell'evento di integrazione è configurata nella regola del workflow).

**NOTA:** in base ai dati dei record, è possibile generare eventi di integrazione aggiuntivi. Ad esempio, se un contatto creato per un cliente è il contatto principale per tale cliente, viene generato un evento di integrazione aggiuntivo (aggiornamento del cliente).

| Azione                                                      | Record principale | Record secondario | Canale             | Evento di integrazione                                                                         |
|-------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Creare un nuovo account con un indirizzo non condiviso.     | Account           | Indirizzo         | Interfaccia utente | Account: inserimento<br>Indirizzo: inserimento<br>Indirizzo: associazione                      |
|                                                             |                   |                   | Web Services       | Account: inserimento<br>Indirizzo: inserimento<br>Indirizzo: associazione                      |
| Creare un indirizzo non condiviso per un account esistente. | Account           | Indirizzo         | Interfaccia utente | Indirizzo: inserimento<br>Account: aggiornamento<br>Indirizzo: associazione                    |
|                                                             |                   |                   | Web Services       | Indirizzo: inserimento<br>Account: aggiornamento<br>Indirizzo: associazione                    |
| Rimuovere un indirizzo non condiviso da un account.         | Account           | Indirizzo         | Interfaccia utente | Indirizzo: eliminazione<br>Account: aggiornamento                                              |
|                                                             |                   |                   | Web Services       | Indirizzo: eliminazione<br>Account: aggiornamento<br>Indirizzo: annullamento dell'associazione |
| Creare un nuovo account con un indirizzo condiviso          | Account           | Indirizzo         | Interfaccia utente | Account: inserimento                                                                           |



| Azione                                                                                                                     | Record principale | Record secondario | Canale             | Evento di integrazione                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| esistente correlato.                                                                                                       |                   |                   | Web Services       | Account: inserimento<br>Indirizzo account: inserimento                      |
| Collegare un indirizzo condiviso esistente a un account esistente.                                                         | Account           | Indirizzo         | Interfaccia utente | Indirizzo account: inserimento                                              |
|                                                                                                                            |                   |                   | Web Services       | Indirizzo account: inserimento                                              |
| Creare un nuovo indirizzo condiviso dalla sezione di informazioni correlate Indirizzo di una pagina Dettagli dell'account. | Account           | Indirizzo         | Interfaccia utente | Account: aggiornamento<br>Indirizzo: inserimento<br>Indirizzo: associazione |
|                                                                                                                            |                   |                   | Web Services       | Non applicabile                                                             |
| Rimuovere un indirizzo condiviso da un account.                                                                            | Account           | Indirizzo         | Interfaccia utente | Indirizzo account: eliminazione<br>Account: aggiornamento                   |
|                                                                                                                            |                   |                   | Web Services       | Indirizzo account: eliminazione                                             |
| Creare un nuovo contatto per un cliente.                                                                                   | Account           | Contatto          | Interfaccia utente | Account: aggiornamento<br>Contatto: inserimento<br>Contatto: associazione   |
|                                                                                                                            |                   |                   | Web Services       | Contatto: inserimento<br>Contatto: associazione<br>Account: aggiornamento   |
| Collegare un contatto esistente a un cliente.                                                                              | Account           | Contatto          | Interfaccia utente | Contatto account: inserimento<br>Contatto: aggiornamento                    |
|                                                                                                                            |                   |                   | Web Services       | Contatto: associazione<br>Account: aggiornamento                            |

| Azione                                                       | Record principale | Record secondario | Canale             | Evento di integrazione                                                               |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Rimozione di un contatto da un cliente.                      | Account           | Contatto          | Interfaccia utente | Contatto account: eliminazione<br>Contatto: aggiornamento (solo contatto principale) |
|                                                              |                   |                   | Web Services       | Contatto: annullamento dell'associazione<br>Account: aggiornamento                   |
| Collegare un cliente esistente a un contatto.                | Contatto          | Account           | Interfaccia utente | Contatto account: inserimento<br>Account: aggiornamento                              |
|                                                              |                   |                   | Web Services       | Contatto account: inserimento<br>Contatto: aggiornamento                             |
| Rimuovere un contatto da un cliente.                         | Contatto          | Account           | Interfaccia utente | Contatto account: eliminazione<br>Contatto: aggiornamento (solo contatto principale) |
|                                                              |                   |                   | Web Services       | Contatto account: eliminazione<br>Contatto: aggiornamento (solo contatto principale) |
| Creare un nuovo contatto con un indirizzo non condiviso.     | Contatto          | Indirizzo         | Interfaccia utente | Contatto: inserimento<br>Indirizzo: inserimento<br>Indirizzo: associazione           |
|                                                              |                   |                   | Web Services       | Contatto: inserimento<br>Indirizzo: inserimento<br>Indirizzo: associazione           |
| Creare un indirizzo non condiviso per un contatto esistente. | Contatto          | Indirizzo         | Interfaccia utente | Indirizzo: inserimento<br>Contatto: aggiornamento<br>Indirizzo: associazione         |
|                                                              |                   |                   | Web Services       | Indirizzo: inserimento<br>Contatto: aggiornamento                                    |

| Azione                                                                                                                     | Record principale | Record secondario | Canale             | Evento di integrazione                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                            |                   |                   |                    | Indirizzo: associazione                                                                         |
| Rimuovere un indirizzo non condiviso da un contatto.                                                                       | Contatto          | Indirizzo         | Interfaccia utente | Indirizzo: eliminazione<br>Contatto: aggiornamento                                              |
|                                                                                                                            |                   |                   | Web Services       | Indirizzo: eliminazione<br>Contatto: aggiornamento<br>Indirizzo: annullamento dell'associazione |
| Creare un nuovo contatto con un indirizzo condiviso esistente correlato.                                                   | Contatto          | Indirizzo         | Interfaccia utente | Contatto: inserimento                                                                           |
|                                                                                                                            |                   |                   | Web Services       | Contatto: inserimento<br>Indirizzo contatto: inserimento                                        |
| Collegare un indirizzo condiviso esistente a un contatto esistente.                                                        | Contatto          | Indirizzo         | Interfaccia utente | Indirizzo contatto: inserimento                                                                 |
|                                                                                                                            |                   |                   | Web Services       | Indirizzo contatto: inserimento                                                                 |
| Creare un nuovo indirizzo condiviso dalla sezione di informazioni correlate Indirizzo di una pagina Dettagli del contatto. | Contatto          | Indirizzo         | Interfaccia utente | Contatto: aggiornamento<br>Indirizzo: inserimento<br>Indirizzo: associazione                    |
|                                                                                                                            |                   |                   | Web Services       | Non applicabile                                                                                 |
| Rimuovere un indirizzo condiviso da un contatto.                                                                           | Contatto          | Indirizzo         | Interfaccia utente | Indirizzo contatto: eliminazione<br>Contatto: aggiornamento                                     |
|                                                                                                                            |                   |                   | Web Services       | Indirizzo contatto: eliminazione                                                                |
| Creare una nuova opportunità per un contatto.                                                                              | Contatto          | Opportunità       | Interfaccia utente | Opportunità: inserimento<br>Opportunità: associazione                                           |

| Azione                                                                                                                | Record principale | Record secondario | Canale             | Evento di integrazione                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                       |                   |                   | Web Services       | Opportunità: inserimento<br>Opportunità: associazione<br>Contatto: aggiornamento |
| Rimuovere un'opportunità da un contatto.                                                                              | Contatto          | Opportunità       | Interfaccia utente | Opportunità: annullamento dell'associazione                                      |
|                                                                                                                       |                   |                   | Web Services       | Opportunità: annullamento dell'associazione                                      |
| Creare un nuovo contatto per un'opportunità.<br><b>NOTA:</b> questa azione non è disponibile nell'interfaccia utente. | Opportunità       | Contatto          | Web Services       | Contatto: inserimento<br>Contatto: associazione                                  |
| Collegare un contatto esistente a un'opportunità.                                                                     | Opportunità       | Contatto          | Interfaccia utente | Opportunità: aggiornamento<br>Ruolo contatto opportunità: inserimento            |
|                                                                                                                       |                   |                   | Web Services       | Contatto: associazione<br>Opportunità: aggiornamento                             |
| Rimuovere un contatto da un'opportunità.                                                                              | Opportunità       | Contatto          | Interfaccia utente | Ruolo contatto opportunità: eliminazione<br>Opportunità: aggiornamento           |
|                                                                                                                       |                   |                   | Web Services       | Contatto: annullamento dell'associazione<br>Opportunità: aggiornamento           |

### Informazioni sulle azioni del workflow

È possibile creare più azioni per una regola del workflow, rispettando il limite massimo di 25 azioni per ogni regola.

È possibile creare i tipi di azioni del workflow descritti di seguito.

- **Assegna un registro.** L'azione Assegna un registro assegna un registro a un record quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte.
- **Crea evento di integrazione.** L'azione Crea evento di integrazione invia in modo automatico un evento di integrazione a una o più code di integrazione quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte e viene rilevata una modifica in almeno uno dei campi interessati dall'azione Crea evento di integrazione.
- **Crea task.** L'azione Crea task crea un task quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte.
- **Invia e-mail.** L'azione Invia e-mail genera l'e-mail quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte. L'e-mail verrà inviata in modo automatico, indipendentemente dalla riuscita o meno dell'operazione che ha attivato la regola del workflow.
- **Aggiorna valori.** L'azione Aggiorna valori aggiorna i campi quando si modifica un record, senza perdita della informazioni sulla modifica originale (ovvero le informazioni relative all'ora di modifica del record, all'autore della modifica e ai dati modificati). L'azione viene eseguita al termine del periodo di attesa definito in una o più azioni Attendi che precedono l'azione Aggiorna valori nella regola del workflow.
- **Attendi.** L'azione Attendi induce Oracle CRM On Demand a ritardare l'esecuzione di altre azioni (successive) di una regola del workflow finché non è trascorso un determinato periodo di tempo.

**NOTA:** il periodo di attesa indica il periodo di tempo minimo che deve trascorrere prima che Oracle CRM On Demand avvii l'esecuzione di altre azioni sulla regola del workflow. Il periodo di tempo effettivo che trascorre prima dell'esecuzione di altre azioni dipende dal carico di lavoro del database Oracle CRM On Demand e del server Oracle CRM On Demand nonché dal numero di azioni Attendi in sospeso al termine del periodo di attesa.

**NOTA:** quando si specificano più azioni per una regola del workflow, l'esecuzione si verifica secondo l'ordine specificato nella regola e inizia dall'azione con il numero 1. L'azione successiva avrà inizio solo al completamento dell'azione in corso. È possibile modificare l'ordine delle azioni create nella regola del workflow. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#).

Durante la creazione delle azioni per le regole del workflow, si usa Expression Builder per selezionare i campi dai record e per definire le espressioni di calcolo delle variabili. È possibile unire i campi di record e le variabili nel testo dell'oggetto e del corpo del messaggio e-mail, nel testo dell'oggetto e della descrizione di un task oppure nel nuovo valore per un campo che si desidera aggiornare. È inoltre possibile usare il Generatore di espressioni per calcolare la durata o la data di fine di un periodo di attesa nelle azioni Attendi delle regole del workflow. I nomi di campo e le variabili delle espressioni definite vengono sostituiti dai valori quando le regole del workflow vengono implementate. Per ulteriori informazioni su Expression Builder, vedere [Expression Builder \(a pagina 1998\)](#).

**NOTA:** Un *campo concatenato* è un campo che può visualizzare i valori da più campi e anche testo aggiuntivo. I campi concatenati non possono essere aggiornati mediante le azioni del workflow Aggiorna valori e non si possono includere negli eventi di integrazione. È invece necessario utilizzare singoli campi che costituiscono i campi concatenati.

Per le procedure passo passo sulla creazione delle azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro \(a pagina 1614\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione \(a pagina 1616\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task \(a pagina 1619\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail \(a pagina 1624\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori \(a pagina 1630\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi \(a pagina 1632\)](#)

#### Azioni del workflow aggiuntive per Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management

Le azioni del workflow aggiuntive elencate di seguito sono disponibili solo in Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management.

- Sincronizzazione registri partner
- Sincronizzazione partner registro
- Sincronizzazione partner proprietario

Per ulteriori informazioni su queste azioni e le relative modalità d'uso, vedere il manuale *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponibile nella [libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand](#) su Oracle Technology Network.

### Azioni del workflow aggiuntive per Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

In Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition sono disponibili per l'uso due azioni del workflow aggiuntive: Invia visita e Invia.

#### Azione Invia visita

Per funzionare con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, l'azione Invia visita deve essere impostata solo dai clienti che usano l'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Per informazioni sulla procedura di configurazione di questa azione del workflow, vedere le informazioni relative alla configurazione della regola di workflow delle transazioni con esborso per il monitoraggio del magazzino nel manuale *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide*, disponibile nella [libreria della documentazione Oracle CRM On Demand](#) su Oracle Technology Network. I clienti che non usano Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition non devono configurare questa azione del workflow. Se i clienti configurano questa azione del workflow, è possibile che vengano creati record Attività impostati sullo stato Inviato ed elencati sotto Attività completate senza essere aperti.

L'azione Invia visita è disponibile per gli eventi trigger seguenti:

- Al salvataggio nuovo record
- Al salvataggio record modificato

L'azione Invia visita deve essere seguita dall'azione Attendi.

#### Azione Invia

L'azione Invia è disponibile solo nelle regole del workflow per il tipo di record Transazione campioni. L'azione Invia invia automaticamente un record della transazione campioni per l'elaborazione da parte di Oracle CRM On Demand ed equivale a fare clic sul pulsante Invia in una pagina dei dettagli della transazione campioni nell'interfaccia utente. Per informazioni sull'uso dell'azione del workflow Invia, vedere [Impostazione dell'invio automatico delle transazioni campioni \(a pagina 1993\)](#).

L'azione Invia è disponibile per l'evento trigger Al salvataggio record modificato. L'azione Invia deve essere preceduta dall'azione Attendi.

#### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo \(a pagina 1587\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1636\)](#)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1637\)](#)

## Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo

È possibile configurare certe regole di workflow in modo che le azioni vengano eseguite una volta trascorso il periodo di attesa. Ad esempio, è possibile configurare una regola in modo che venga eseguita un'azione sulla regola una volta trascorsa la data di scadenza di un record o se un record non è stato utilizzato per un determinato periodo di tempo. Per configurare le regole del workflow basate sul tempo è possibile utilizzare uno dei modi descritti di seguito.

- Mediante la configurazione di eventi programmati. Per evento programmato si intende una regola del workflow che non viene attivata da un'azione utente. L'evento programmato viene invece eseguito in modo automatico al raggiungimento della data e dell'ora specificate. È possibile configurare facoltativamente un evento programmato in modo che venga eseguito più volte in base all'intervallo specificato nell'evento programmato. Le azioni del workflow che riguardano un evento programmato vengono eseguite su un elenco di record, mentre le azioni degli altri tipi di regole del workflow vengono eseguite su un solo record.

Per ulteriori informazioni sugli eventi programmati, vedere [Informazioni sugli eventi programmati \(a pagina 1599\)](#) e [Creazione di eventi programmati \(a pagina 1602\)](#).

- Mediante la configurazione di azioni Attendi in una regola o in un evento programmato del workflow.

### Informazioni sulle azioni Attendi

È possibile aggiungere una o più azioni Attendi per certe regole del workflow post-evento, compresi gli eventi programmati. Ogni volta che si desidera eseguire un'azione basata sul tempo, è possibile creare un'azione Attendi che specifichi il periodo di tempo per il ritardo o la data e l'ora di fine del ritardo. È possibile specificare periodi di tempo o date in modo diretto oppure creare un'espressione per calcolare il periodo o la data. È quindi possibile ordinare le azioni sulla regola in modo che l'azione Attendi avvenga immediatamente prima dell'azione che si desidera ritardare. Se è necessario disporre di più regole per completare un processo aziendale, è possibile ordinare le regole in modo appropriato per raggiungere l'obiettivo.

**NOTA:** non è possibile configurare le azioni Attendi nelle regole del workflow pre-evento.

### Informazioni sulla rivalutazione delle condizioni di workflow dopo le azioni di attesa

Quando si imposta un'azione Attendi in una regola del workflow post-evento con un evento trigger qualsiasi diverso da Evento programmato, è possibile specificare se la condizione della regola del workflow deve essere valutata di nuovo al termine del periodo di attesa. Se la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa è selezionata per le azioni Attendi, al termine del periodo di attesa il record viene nuovamente letto e rivalutato rispetto alla condizione della regola di workflow.

Se la condizione della regola non viene soddisfatta (poiché il record è stato modificato durante il periodo di attesa), le azioni rimanenti sulla regola non verranno eseguite. Per impostazione predefinita, la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa è selezionata per le azioni Attendi.

Se si deselecta la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa per un'azione Attendi, al termine del periodo di attesa il record viene nuovamente letto e l'azione successiva sulla regola viene eseguita senza controllare se il record continua a soddisfare la condizione della regola. Se si dispone di più azioni di attesa su una regola, la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa deve essere selezionata per ogni azione Attendi in cui si desidera che venga rivalutata la condizione della regola una volta terminato il periodo di attesa.

**NOTA:** non è possibile configurare una condizione in un evento programmato, ovvero in una regola del workflow con l'evento trigger Evento programmato. Pertanto, selezionando o deselectando la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa in un'azione Attendi di un evento programmato non ha alcun effetto sull'elaborazione della regola.

### Esempio dell'uso di regole di workflow basate sul tempo che utilizzano azioni Attendi

L'esempio fornito di seguito illustra le modalità di configurazione delle regole di workflow basate sul tempo che utilizzano azioni Attendi. A seconda del modello aziendale corrente è possibile usare queste regole secondo modalità diverse.

Per le richieste di servizio vengono utilizzate tre priorità: Standard, Urgente e Critico. Alla creazione di una richiesta di servizio, la priorità è Standard per impostazione predefinita. Un processo aziendale per il flusso operativo delle richieste di servizio richiede le azioni riportate di seguito.

- 1 Dopo la creazione di una nuova richiesta di servizio e se lo stato della richiesta non viene aggiornato nelle 24 ore successive, la priorità viene modificata e impostata su Urgente e viene inviato un messaggio e-mail al proprietario della richiesta per notificare la necessità di aggiornamento della richiesta.
- 2 Se trascorrono altre 24 ore senza che lo stato della richiesta di servizio venga modificato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il campo Priorità della richiesta di servizio viene modificato e impostato su Critico
  - La richiesta di servizio viene riassegnata al responsabile del proprietario originale
  - Viene inviato un messaggio e-mail al proprietario originale e al nuovo proprietario per avvertirli della riassegnazione della richiesta di servizio al responsabile del proprietario e dell'impostazione del campo Priorità su Critico

Per soddisfare questo requisito, l'amministratore dell'azienda imposta una regola di workflow per il tipo di record richiesta di servizio che è configurato nel modo riportato di seguito.

- 1 Il trigger regola viene impostato sul seguente valore: Al salvataggio nuovo record.
- 2 La condizione della regola specifica che lo stato della richiesta di servizio non è impostato su In sospeso come riportato di seguito.  
`[<Stato>] <>LookupValue("SR_STATUS", "In sospeso")`
- 3 La sequenza di azioni riportata di seguito è presente nella regola di workflow.
  - a Un'azione Attendi con durata di 24 ore e casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa selezionata
  - b Un'azione Aggiorna valori per modificare e impostare su Urgente il campo Priorità della richiesta di servizio
  - c Un'azione Invia e-mail per inviare un messaggio e-mail al proprietario della richiesta di servizio per avvertirlo che la priorità della richiesta di servizio è stata impostata su Urgente e che la richiesta di servizio deve essere aggiornata
  - d Un'azione Attendi con durata di 24 ore e casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa selezionata
  - e Un'azione Aggiorna valori per modificare e impostare su Critico il campo Priorità della richiesta di servizio
  - f Un'azione Aggiorna valori per assegnare come nuovo proprietario il responsabile del proprietario originale
  - g Un'azione Invia e-mail per inviare un messaggio e-mail al proprietario della richiesta di servizio e al responsabile del proprietario per avvertirli che la richiesta di servizio è stata riassegnata e che la priorità della richiesta di servizio è stata impostata su Critico

Per informazioni sulla creazione delle azioni Attendi e Aggiorna valori nelle regole del workflow e negli eventi programmati, vedere [Creazione di azioni del workflow: Attendi \(a pagina 1632\)](#) e [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori \(a pagina 1630\)](#).

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi `FieldName` utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi `FieldName` nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

## Argomenti correlati



Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1636\)](#)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1637\)](#)

## Informazioni sugli errori delle regole e delle azioni del workflow

Il funzionamento visualizzato quando una regola del workflow o un'azione della regola del workflow non riesce dipende dai seguenti fattori:

- Se la regola del workflow è una regola pre-evento, una regola post-evento o un evento programmato. Viene determinato dall'evento trigger nella regola del workflow. Per ulteriori informazioni sugli eventi trigger, vedere [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#).
- Il tipo di errore che causa il mancato completamento della regola o dell'azione del workflow.

Di seguito sono riportati alcuni esempi di errori che possono causare il mancato completamento di una regola o di un'azione del workflow.

- Un errore di sintassi in un'espressione in una condizione della regola del workflow o in un'azione del workflow. Il Generatore di espressioni non è in grado di individuare alcuni errori di sintassi quando viene creata una regola o un'azione del workflow.
- Un errore semantico in un'espressione in una condizione della regola del workflow o in un'azione del workflow. Di seguito sono riportati alcuni esempi semantici che si possono verificare.
  - Oracle CRM On Demand non è in grado di identificare un campo in un'espressione poiché il tag di integrazione per quel determinato campo è stato modificato dopo la creazione della regola o dell'azione del workflow.
  - Viene specificato un valore non valido per un campo elenco di selezione nell'espressione.

## Errori delle regole e delle azioni del workflow successive all'evento

Nella tabella riportata di seguito viene descritto il risultato degli errori che si verificano nelle regole del workflow post-evento e nelle azioni del workflow in tali regole.

| Tipo di errore                                                 | Risultato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Che cosa viene segnalato in Monitor errori workflow                                                  |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Errore di sintassi in una condizione della regola del workflow | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Non viene eseguita alcuna azione nella regola di workflow.</li> <li>■ L'errore viene segnalato in Monitor errori workflow.</li> <li>■ Non viene attivata alcuna regola del workflow configurata per lo stesso tipo di record ed evento trigger.</li> <li>■ L'operazione che ha attivato la regola del workflow non viene influenzata dall'errore della regola.</li> </ul> | Dettagli della regola del workflow in cui si è verificato l'errore, insieme ai dettagli dell'errore. |
| Errore di sintassi in un'azione del workflow                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'azione del workflow non riesce.</li> <li>■ L'errore viene segnalato in Monitor errori workflow.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              | Dettagli dell'azione del workflow in cui si è                                                        |

| Tipo di errore                                               | Risultato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Che cosa viene segnalato in Monitor errori workflow                                                  |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se esistono altre azioni nella regola del workflow, tali azioni vengono eseguite.</li> <li>Se esistono altre regole del workflow per lo stesso tipo di record ed evento trigger, tali regole vengono attivate e vengono eseguite le azioni incluse in tali regole.</li> <li>L'operazione che ha attivato la regola del workflow non viene influenzata dall'errore dell'azione del workflow.</li> </ul>                                                                                                          | verificato l'errore, insieme ai dettagli dell'errore.                                                |
| Errore semantico in una condizione della regola del workflow | <ul style="list-style-type: none"> <li>Non viene eseguita alcuna azione nella regola di workflow.</li> <li>L'errore viene segnalato in Monitor errori workflow.</li> <li>Se esistono altre regole del workflow per lo stesso tipo di record ed evento trigger, tali regole vengono attivate e vengono eseguite le azioni incluse in tali regole.</li> <li>L'operazione che ha attivato la regola del workflow non viene influenzata dall'errore della regola.</li> </ul>                                                                               | Dettagli della regola del workflow in cui si è verificato l'errore, insieme ai dettagli dell'errore. |
| Errore semantico in un'azione del workflow                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>L'azione del workflow non riesce.</li> <li>L'errore viene segnalato in Monitor errori workflow.</li> <li>Se esistono altre azioni nella regola del workflow, tali azioni vengono eseguite.</li> <li>Se esistono altre regole del workflow per lo stesso tipo di record ed evento trigger, tali regole vengono attivate e vengono eseguite le azioni incluse in tali regole.</li> <li>L'operazione che ha attivato la regola del workflow non viene influenzata dall'errore dell'azione del workflow.</li> </ul> | Dettagli dell'azione del workflow in cui si è verificato l'errore, insieme ai dettagli dell'errore.  |
| Qualsiasi altro errore in un'azione del workflow             | <ul style="list-style-type: none"> <li>L'azione del workflow non riesce.</li> <li>L'errore viene segnalato in Monitor errori workflow.</li> <li>Se esistono altre azioni nella regola del workflow, tali azioni vengono eseguite.</li> <li>Se esistono altre regole del workflow per lo stesso tipo di record ed evento trigger, tali regole vengono attivate e vengono eseguite le azioni incluse in tali regole.</li> <li>L'operazione che ha attivato la regola del workflow non viene influenzata dall'errore dell'azione del workflow.</li> </ul> | Dettagli dell'azione del workflow non riuscita, insieme ai dettagli dell'errore.                     |

### Errori delle regole del workflow pre-evento e delle azioni del workflow

Nella tabella riportata di seguito viene descritto il risultato degli errori che si verificano nelle regole del workflow pre-evento e nelle azioni del workflow in tali regole.

| Tipo di errore                                                                             | Risultato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Che cosa viene segnalato in Monitor errori workflow                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Errore di sintassi in una condizione della regola del workflow o in un'azione del workflow | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Non viene eseguita alcuna azione nella regola di workflow.</li> <li>■ L'errore viene segnalato in Monitor errori workflow.</li> <li>■ Non viene attivata alcuna regola del workflow configurata per lo stesso tipo di record ed evento trigger.</li> <li>■ L'operazione che ha attivato la regola del workflow non viene influenzata dall'errore della regola.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | I dettagli della regola o dell'azione del workflow contenente il primo errore di sintassi che si è verificato, insieme ai dettagli dell'errore. |
| Errore semantico in una condizione della regola del workflow                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Non viene eseguita alcuna azione nella regola di workflow.</li> <li>■ L'errore viene segnalato in Monitor errori workflow.</li> <li>■ Se la regola è stata attivata da un'operazione di eliminazione, il record viene eliminato.</li> <li>■ Se la regola è stata attivata da un'operazione di aggiornamento, il record aggiornato viene salvato, a meno che la casella di controllo Annulla salvataggio non sia selezionata nella regola del workflow.</li> </ul> <p>Se la casella di controllo Annulla salvataggio è selezionata nella regola del workflow, l'operazione di aggiornamento che ha attivato la regola del workflow viene annullata nello stesso modo in cui viene annullata un'operazione di aggiornamento se la condizione della regola non viene soddisfatta. Per informazioni dettagliate su cosa accade quando un'operazione di aggiornamento viene annullata dalla funzionalità Annulla salvataggio del workflow, vedere <a href="#">Annullamento delle operazioni di salvataggio del workflow (a pagina 1610)</a>.</p> | Dettagli della regola del workflow in cui si è verificato l'errore, insieme ai dettagli dell'errore.                                            |
| Errore semantico in un'azione del workflow                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se una qualsiasi delle azioni Aggiorna valori o Crea evento di integrazione nella regola del workflow è già stata eseguita, viene eseguito il rollback di tale azione. Qualsiasi azione rimanente nella regola di workflow non viene eseguita.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Non applicabile                                                                                                                                 |

| Tipo di errore                                   | Risultato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Che cosa viene segnalato in Monitor errori workflow |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                                                  | <p><b>NOTA:</b> se una qualsiasi delle azioni Crea task o Invia e-mail è già stata eseguita, non viene eseguito il rollback di tale azione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'errore viene restituito all'utente proprietario dell'azione che ha attivato la regola del workflow. Se la regola del workflow è stata attivata da un servizio Web, l'errore dell'azione del workflow viene segnalato nella risposta inviata al servizio Web.</li> <li>■ L'operazione che ha attivato la regola del workflow viene bloccata.</li> </ul> |                                                     |
| Qualsiasi altro errore in un'azione del workflow | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nessuna delle azioni rimanenti nella regola del workflow viene eseguita.</li> <li>■ L'errore viene restituito all'utente proprietario dell'azione che ha attivato la regola del workflow. Se la regola del workflow è stata attivata da un servizio Web, l'errore dell'azione del workflow viene segnalato nella risposta inviata al servizio Web.</li> <li>■ L'operazione che ha attivato la regola del workflow viene bloccata.</li> </ul>                                                             | Non applicabile                                     |

### Errori degli eventi programmati e delle azioni del workflow

Nella tabella riportata di seguito viene descritto il risultato degli errori che si verificano negli eventi programmati e nelle azioni del workflow in tali eventi per i tipi di record diversi da analitica.

| Tipo di errore                               | Risultato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Che cosa viene segnalato in Monitor errori workflow                                                          |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Errore di sintassi in un'azione del workflow | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'azione del workflow non riesce per ogni record nell'elenco.</li> <li>■ Viene segnalata un'istanza in Monitor errori workflow per ogni errore.</li> <li>■ Le eventuali altre azioni esistenti nell'evento programmato vengono eseguite.</li> <li>■ Il fatto che l'azione del workflow non riesca, non impedisce la generazione di un'istanza in sospeso per la successiva ricorrenza programmata dell'evento.</li> </ul> | Dettagli dell'azione del workflow che contiene l'errore di sintassi rilevato, oltre ai dettagli dell'errore. |
| Errore semantico in un'azione del workflow   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'azione del workflow non riesce per ogni record nell'elenco.</li> <li>■ Viene segnalata un'istanza in Monitor errori workflow per ogni errore.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                | Dettagli dell'azione del workflow in cui si è verificato l'errore, insieme ai dettagli dell'errore.          |

| Tipo di errore                                                                                                       | Risultato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Che cosa viene segnalato in Monitor errori workflow                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Le eventuali altre azioni esistenti nell'evento programmato vengono eseguite.</li> <li>Il fatto che l'azione del workflow non riesca, non impedisce la generazione di un'istanza in sospenso per la successiva ricorrenza programmata dell'evento.</li> </ul>                                                                                                                                                        |                                                                                  |
| Il numero dei record restituiti nell'elenco specificato nell'evento programmato supera il numero massimo consentito. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Non viene eseguita alcuna azione nell'evento programmato per alcun record dell'elenco.</li> <li>L'errore viene segnalato in Monitor errori workflow. Viene segnalata una sola istanza.</li> <li>L'errore non impedisce la generazione di un'istanza in sospenso per la successiva ricorrenza programmata dell'evento.</li> </ul>                                                                                     | Dettagli dell'evento programmato non riuscito con i dettagli dell'errore.        |
| L'utente che ha reso attivo l'evento programmato non ha accesso all'elenco specificato nell'elenco programmato.      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Non viene eseguita alcuna azione nell'evento programmato per alcun record dell'elenco.</li> <li>L'errore viene segnalato in Monitor errori workflow. Viene segnalata una sola istanza.</li> <li>L'errore non impedisce la generazione di un'istanza in sospenso per la successiva ricorrenza programmata dell'evento.</li> </ul>                                                                                     | Dettagli dell'evento programmato non riuscito con i dettagli dell'errore.        |
| Qualsiasi altro errore in un'azione del workflow                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>L'azione del workflow non riesce per ogni record nell'elenco.</li> <li>Viene segnalata un'istanza in Monitor errori workflow per ogni errore.</li> <li>Le eventuali altre azioni esistenti nell'evento programmato vengono eseguite.</li> <li>Il fatto che l'azione del workflow non riesca, non impedisce la generazione di un'istanza in sospenso per la successiva ricorrenza programmata dell'evento.</li> </ul> | Dettagli dell'azione del workflow non riuscita, insieme ai dettagli dell'errore. |

**NOTA:** quando un'istanza di un evento programmato non riesce, viene generata un'altra istanza per la successiva ricorrenza programmata dell'evento. Non è possibile inviare di nuovo un'istanza non riuscita.

#### Errori degli eventi programmati e delle azioni del workflow per il tipo di record di analitica

Nella tabella riportata di seguito viene descritto il risultato degli errori che possono verificarsi negli eventi programmati per il tipo di record di analitica e nelle azioni del workflow in tali eventi. In tutti i casi elencati nella tabella, l'errore di un'azione del workflow per uno o più utenti non impedisce la generazione di un'istanza in sospenso per la successiva ricorrenza programmata dell'evento.

| Tipo di errore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Risultato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Che cosa viene segnalato in Monitor errori workflow                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Errore di sintassi in un'azione del workflow                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per ogni utente presente nell'elenco degli utenti dell'evento programmato l'azione del workflow non riesce e non viene inviata alcuna e-mail all'utente.</li> <li>■ Viene segnalata un'istanza in Monitor errori workflow per ogni errore.</li> <li>■ Le eventuali altre azioni esistenti nell'evento programmato vengono eseguite.</li> </ul>                                                                                                                           | Dettagli dell'azione del workflow che contiene l'errore di sintassi rilevato, oltre ai dettagli dell'errore. |
| Errore semantico in un'azione del workflow                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per ogni utente presente nell'elenco degli utenti dell'evento programmato l'azione del workflow non riesce e non viene inviata alcuna e-mail all'utente.</li> <li>■ Viene segnalata un'istanza in Monitor errori workflow per ogni errore.</li> <li>■ Le eventuali altre azioni esistenti nell'evento programmato vengono eseguite.</li> </ul>                                                                                                                           | Dettagli dell'azione del workflow in cui si è verificato l'errore, insieme ai dettagli dell'errore.          |
| Quando Oracle CRM On Demand tenta di eseguire un'azione per conto di un utente vengono rilevati uno o più dei problemi seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) è in esecuzione.</li> <li>■ Il server Analytics è inattivo.</li> <li>■ Una o più delle assegnazioni dei servizi di report viene superata oppure viene raggiunto il limite di assegnazione file per l'azienda.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'azione del workflow non riesce.</li> <li>■ Non viene eseguita alcuna delle azioni rimanenti nell'evento per l'utente e non viene eseguita alcuna azione per gli utenti rimanenti nell'elenco.</li> <li>■ Se per un utente viene eseguita un'azione qualsiasi nell'istanza dell'evento prima del verificarsi del problema, l'e-mail con i risultati verrà inviata all'utente.</li> <li>■ Viene segnalata un'istanza in Monitor errori workflow per l'errore.</li> </ul> | Dettagli dell'azione del workflow non riuscita, insieme ai dettagli dell'errore.                             |
| Quando Oracle CRM On Demand tenta di eseguire un'azione per conto di un utente vengono rilevati uno o più dei problemi seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il ruolo dell'utente non dispone del privilegio Accedi ad analitica V3.</li> <li>■ L'utente è inattivo.</li> <li>■ Oracle CRM On Demand non è in grado di collegarsi al server Analytics per conto dell'utente.</li> </ul>                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Non viene eseguita alcuna azione del workflow nell'evento per l'utente.</li> <li>■ L'errore non impedisce l'esecuzione dell'azione per gli altri utenti presenti nell'elenco degli utenti dell'evento programmato.</li> <li>■ Viene segnalata un'istanza in Monitor errori workflow per l'errore.</li> </ul>                                                                                                                                                             | Dettagli dell'azione del workflow non riuscita, insieme ai dettagli dell'errore.                             |

| Tipo di errore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Risultato                                                                                                                                                                                                                                                                               | Che cosa viene segnalato in Monitor errori workflow                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Quando Oracle CRM On Demand tenta di eseguire un'azione del workflow per conto di un utente vengono rilevati uno o più dei problemi seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'oggetto di analitica selezionato nell'azione non è più disponibile.</li> <li>■ L'oggetto di analitica selezionato nell'azione è un'analisi e l'esecuzione dell'analisi non riesce.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> se l'azione comporta la selezione di un dashboard o di una pagina di dashboard e l'esecuzione dell'analisi nel dashboard o nella pagina di dashboard non riesce, tali condizioni non causano l'errore dell'azione del workflow.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il file generato dall'azione supera la dimensione massima consentita di 20 MB.</li> <li>■ L'utente non ha accesso all'oggetto di analitica.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'azione del workflow non riesce per l'utente.</li> <li>■ Le eventuali altre azioni esistenti nell'evento programmato vengono eseguite per l'utente.</li> <li>■ Viene segnalata un'istanza in Monitor errori workflow per l'errore.</li> </ul> | <p>Dettagli dell'azione del workflow non riuscita, insieme ai dettagli dell'errore.</p> |

### Considerazioni relative alla creazione delle regole del workflow per il tipo di record Utente

Le considerazioni riportate di seguito riguardano la creazione delle regole workflow per il tipo di record Utente.

- Per creare le regole workflow per il tipo di record Utente, è necessario che entrambi i privilegi seguenti siano abilitati nel proprio ruolo utente:
  - Gestione regole dati - Gestione regole del workflow
  - Gestione regole dati - Gestione regole workflow per gli utenti
- Le regole workflow per il tipo di record Utente non vengono attivate nei casi riportati di seguito.
  - Modifiche apportate a un record utente mediante Oracle CRM On Demand Customer Care su precisa richiesta dell'azienda.
 

**NOTA:** gli utenti possono concedere l'accesso al personale di supporto tecnico Oracle CRM On Demand per operazioni di risoluzione dei problemi. Se un addetto del supporto tecnico modifica un record utente grazie all'accesso concesso da un utente, la modifica viene considerata come effettuata dall'utente impersonato dall'addetto del supporto tecnico e la modifica attiverà tutte le regole workflow pertinenti.
  - Reimpostazione della password di un utente da parte dell'amministratore mediante clic su Reimposta password nel record dell'utente.
 

**NOTA:** se l'amministratore seleziona la casella di controllo Invia password temporanea quando si fa clic su Salva nel record dell'utente, questa azione viene considerata come un aggiornamento del record dell'utente e la modifica attiverà tutte le regole workflow pertinenti.
  - Reimpostazione della password di un utente mediante Web Services.
  - Impostazione della password da parte di un utente dopo il primo accesso a Oracle CRM On Demand.



- Modifica della password da parte di un utente.
- Impostazione delle domande di sicurezza da parte di un utente dopo il primo accesso a Oracle CRM On Demand.
- Modifica delle domande di sicurezza da parte di un utente.
- Modifica della quota di vendita in un record utente.
- L'azione del workflow Assegna un registro non è supportata per le regole del workflow per il tipo di record Utente. Questo perché i registri personalizzati non vengono assegnati ai record utente secondo le stesse modalità con cui vengono assegnati ad altri tipi di record, quali account, contatti e così via. Anche se gli utenti possono essere associati ai registri per ottenere l'accesso ai record che vi sono contenuti, al record Utente viene assegnato solo il registro utente predefinito dell'utente.
- Non è possibile usare l'azione del workflow Aggiorna valori per aggiornare il campo Stato di un record utente.
- Se una regola del workflow per il tipo di record Utente contiene un'azione Aggiorna valori e la regola del workflow viene attivata da una modifica apportata al record utente tramite il collegamento Le mie impostazioni, l'azione Aggiorna valori non aggiornerà i campi che sono di sola lettura per l'utente.
- Quando si crea un'azione del workflow Invia e-mail per il tipo di record Utente, l'opzione Indirizzo e-mail specifico non è disponibile nel campo A. Sono disponibili solo le opzioni Utente specifico e Utente relativo sul record. Per l'opzione Utente relativo sul record è possibile selezionare una delle opzioni riportate di seguito.
  - **Utente corrente.** Si tratta dell'utente proprietario dell'azione che ha attivato la regola del workflow.
  - **Supervisore.** Si tratta dell'utente indicato nel campo Supervisore del record utente creato o aggiornato dall'azione attivata dalla regola del workflow.
  - **Riporta a.** Si tratta dell'utente indicato nel campo Riporta a del record utente creato o aggiornato dall'azione attivata dalla regola del workflow.

Analogamente, quando si crea un'azione del workflow Crea task per il tipo di record Utente, le opzioni disponibili per l'opzione Utente relativo sul record nel campo Proprietario sono Utente corrente, Supervisore e Riporta a.

## Creazione di regole del workflow

In questo argomento vengono descritte le modalità di creazione delle regole del workflow con eventi trigger diversi da Evento programmato. Per informazioni sulla creazione di regole del workflow con l'evento trigger Evento programmato, vedere [Creazione di eventi programmati \(a pagina 1602\)](#).

**NOTA:** se la casella di controllo **Abilita supporto traduzione lingua** per il messaggio di annullamento del salvataggio del workflow è selezionata nel profilo dell'azienda, il campo **Lingua traduzione** è disponibile nella pagina **Dettaglio regola workflow** e nella pagina **Modifica regola workflow** quando si modifica una regola del workflow esistente. Il campo **Lingua traduzione** consente di immettere versioni tradotte dei messaggi di errori personalizzati inviati agli utenti o ai Web Services se la condizione di una regola del workflow non viene soddisfatta e la casella di controllo **Annulla salvataggio** è selezionata per la regola. Per ulteriori informazioni sul campo **Lingua traduzione**, vedere [Annullamento delle operazioni di salvataggio del workflow \(a pagina 1610\)](#).

**Procedure preliminari.** Le funzionalità del workflow in Oracle CRM On Demand devono essere impostate per l'azienda, come descritto in [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#). Per eseguire le procedure descritte in questo argomento, è necessario disporre del privilegio **Gestione regole dati - Gestione regole del workflow** nel ruolo utente. Per creare le regole del workflow per il tipo di record Utente è inoltre necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio **Gestione regole dati - Gestione regole workflow** per gli utenti. L'amministratore può abilitare questo privilegio per il ruolo Amministratore e per qualsiasi altro ruolo in base alle esigenze. Per ulteriori informazioni generali sulla creazione delle regole del workflow per il tipo di record Utente, vedere [Considerazioni relative alla creazione delle regole del workflow per il tipo di record Utente \(a pagina 1595\)](#). Per informazioni sull'aggiunta dei privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

**NOTA:** dopo la creazione di una regola, non è possibile modificare il tipo di record o l'evento trigger nella regola. È tuttavia possibile aggiornare la condizione del workflow.



**Per creare una regola del workflow**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per creare una nuova regola del workflow copiandone una esistente, fare clic su Copia nella regola del workflow che si desidera copiare.
  - Per creare una nuova regola del workflow non basata su una regola esistente, fare clic su Nuovo nella barra del titolo.
- 4 Nella sezione Dettagli regola workflow chiave della pagina Dettagli regola workflow immettere le informazioni sulla regola.

La tabella riportata di seguito descrive i campi della regola.

| Campo         | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome workflow | Immettere un nome univoco, costituito da un massimo di 50 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Attivo        | Utilizzare la casella di controllo Attivo per attivare o disattivare la regola. Il numero di regole del workflow che possono essere attive contemporaneamente è indeterminato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ordine        | Questo campo è di sola lettura quando si crea la regola del workflow. Determina l'ordine in cui Oracle CRM On Demand richiama le regole basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger e, dove applicabile, stesso tipo di record principale. Oracle CRM On Demand assegna automaticamente la regola al successivo numero d'ordine non utilizzato per le regole basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger. Se l'evento trigger per la regola del workflow è Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale, Oracle CRM On Demand assegna automaticamente la regola al successivo numero d'ordine non utilizzato per le regole basate su stesso tipo di record, stesso evento trigger e stesso tipo di record principale. In seguito, è possibile modificare l'ordine delle regole del workflow. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Modifica dell'ordine delle regole del workflow (a pagina 1635)</a> . |
| Exit (Esci)   | <p>Se si seleziona la casella di controllo Esci in questa regola del workflow e se la condizione nella regola viene soddisfatta, le azioni attive in questa regole del workflow vengono eseguite. Tuttavia, nessuna delle successive regole del workflow basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger e, dove applicabile, stesso tipo di record principale, viene attivata.</p> <p>Se la condizione in questa regola del workflow non viene soddisfatta, Oracle CRM On Demand passa alla successiva regola della sequenza, indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Esci in questa regola del workflow.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Descrizione   | (Facoltativo) Immettere informazioni aggiuntive sulla regola del workflow, ad esempio lo scopo della regola.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Campo                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo di record            | <p>Selezionare il tipo di record per la regola del workflow.</p> <p>Per gli eventi trigger di creazione, aggiornamento ed eliminazione, ogni regola del workflow è correlata a un solo tipo di record. La regola viene valutata per quel tipo di record e le azioni che vengono eseguite su quel tipo di record. Una volta creata una regola, non è possibile modificare il tipo di record nella regola.</p> <p>Per le regole del workflow in cui l'evento trigger è Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale, selezionare il tipo di record del record figlio. Ad esempio, se si desidera che la regola del workflow venga attivata quando un record contatto viene associato a un record cliente, selezionare Contatto in questo campo e Cliente nel campo Tipo di record padre.</p> |
| Evento trigger            | <p>Selezionare l'evento che attiva la regola.</p> <p>Quando questo evento si verifica su un record del tipo specificato, la regola viene valutata. Una volta creata la regola, non è possibile modificare l'evento trigger nella regola.</p> <p><b>NOTA:</b> gli eventi trigger Dopo associazione con principale e Dopo dissociazione da principale sono supportati solo per i tipi di record Cliente, Contatto e Opportunità. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sugli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione (a pagina 1579)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                         |
| Tipo di record principale | <p>Questo campo viene visualizzato quando si seleziona l'evento trigger Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale.</p> <p>Selezionare il tipo di record padre. Ad esempio, se si imposta una regola del workflow che verrà attivata quando un record contatto viene associato a un record cliente padre, selezionare Cliente in questo campo e Contatto nel campo Tipo di record.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

- 5 Se si desidera definire una condizione nella regola del workflow, fare clic sull'icona fx nella sezione Condizione regola workflow della pagina e usare Expression Builder. Per ulteriori informazioni su Expression Builder, vedere [Expression Builder \(a pagina 1998\)](#).

**NOTA:** se non si definisce alcuna condizione per la regola del workflow, le azioni della regola verranno eseguite a ogni attivazione della regola.

Quando si creano delle condizioni nelle regole del workflow, tenere presente i punti riportati di seguito.

- Una condizione della regola del workflow può contenere un massimo di 2048 caratteri.
- È possibile configurare regole del workflow specifiche per ruoli o canali particolari. Per ulteriori informazioni sulla limitazione di regole del workflow a ruoli o canali specifici, vedere [Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici \(a pagina 1613\)](#).
- È possibile determinare se un campo in un record è stato aggiornato usando una condizione simile alla seguente nella regola del workflow. In questo esempio, la stringa usata per determinare se il campo è stato modificato è *Non valido*, ma è possibile usare una stringa qualsiasi a condizione che non esista come valore nel campo esaminato.

```
IfNull([<NomeCampo>], "Non valido") <> IfNull(PRE("<NomeCampo>"), "Non valido")
```

**ATTENZIONE:** la funzione PRE non restituisce il valore precedente di un campo se viene usata in una regola o azione del workflow richiamata dopo un'azione Attendi. Per ulteriori informazioni sulla funzione PRE(), vedere [PRE \(a pagina 2037\)](#).

- 6 Se nella pagina Dettagli regola workflow è disponibile la sezione Azioni se la condizione è False, è possibile specificare che l'operazione di salvataggio deve essere annullata quando la condizione nella regola non viene soddisfatta.

Per ulteriori informazioni su come specificare che l'operazione di salvataggio deve essere annullata quando la condizione nella regola non viene soddisfatta, vedere [Annullamento delle operazioni di salvataggio del workflow \(a pagina 1610\)](#).

- 7 Salvare la regola del workflow.

Dopo aver salvato la regola è possibile creare le azioni per la regola. È possibile creare più azioni per una regola del workflow, rispettando il limite massimo di 25 azioni per ogni regola.

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi fieldName utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi fieldName utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi fieldName saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi fieldName siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi fieldName nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

Per le procedure passo passo sulla creazione delle azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro \(a pagina 1614\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione \(a pagina 1616\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task \(a pagina 1619\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail \(a pagina 1624\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori \(a pagina 1630\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi \(a pagina 1632\)](#)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#)
- [Creazione di eventi programmati \(a pagina 1602\)](#)
- [Annullamento delle operazioni di salvataggio del workflow \(a pagina 1610\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow \(a pagina 1635\)](#)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1636\)](#)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1637\)](#)

### Informazioni sugli eventi programmati

Per evento programmato si intende una regola del workflow che non viene attivata da un'azione utente. L'evento programmato viene invece eseguito in modo automatico al raggiungimento della data e dell'ora specificate. È possibile configurare facoltativamente un evento programmato in modo che venga eseguito più volte in base all'intervallo specificato nell'evento programmato. Le azioni del workflow che riguardano un evento programmato vengono eseguite su un elenco di record, mentre le azioni degli altri tipi di regole del workflow vengono eseguite su un solo record.

**NOTA:** l'evento trigger per un evento programmato è Evento programmato.

È possibile creare eventi programmati per tutti i tipi di record di livello superiore che supportano le funzioni di gestione degli elenchi e per i tipi di record Listino prezzi, Prodotto, Categoria prodotto e Utente.

**NOTA:** è possibile creare eventi programmati anche per il tipo di record di analitica. Le azioni del workflow negli eventi programmati per il tipo di record di analitica non vengono eseguite su un elenco di record. Queste azioni eseguono invece analisi, dashboard o pagine di dashboard per conto degli utenti specificati e inviano i risultati agli utenti interessati. Per ulteriori informazioni sugli eventi programmati per il tipo di record di analitica, vedere [Creazione di eventi programmati per Analytics \(a pagina 1606\)](#).

Quando si crea un evento programmato per qualsiasi tipo di record diverso dal tipo di record di analitica, si seleziona un elenco filtrato che restituisce i record per i quali si desidera vengano eseguite le azioni del workflow. A ogni esecuzione dell'evento programmato, vengono eseguite le azioni per i record restituiti dall'elenco filtrato nella data specifica. I record vengono elaborati in sequenza, ovvero tutte le azioni del workflow presenti nell'evento programmato vengono eseguite secondo l'ordine specificato nell'evento programmato per il primo record nell'elenco, quindi vengono eseguite tutte le azioni per il secondo record nell'elenco e così via.

Si supponga, ad esempio, di desiderare che Oracle CRM On Demand invii un promemoria e-mail ai proprietari di attività aperte per i quali la data di scadenza è trascorsa e che questa azione venga ripetuta a intervalli di una settimana. In questo caso, le operazioni di impostazione prevedono la creazione di un evento programmato in cui si seleziona un elenco definito in precedenza che restituisca tutte le attività aperte con data di scadenza già trascorsa. Configurare l'evento programmato per essere ripetuto a intervalli di una settimana, quindi creare un'azione Invia e-mail nell'evento programmato. La prima istanza dell'evento programmato viene eseguita alla data di inizio specificata e viene inviato un promemoria e-mail al proprietario di ogni attività aperta con data di scadenza trascorsa. L'evento programmato verrà quindi eseguito in modo automatico a intervalli di una settimana fino al raggiungimento della data di fine specificata (oppure finché non sarà stato eseguito il numero di volte specificato).

Le ricorrenze degli eventi programmati vengono programmate ed eseguite come riportato di seguito.

- Dopo aver reso attivo un evento programmato, viene generata un'istanza in sospeso per la prima ricorrenza programmata dell'evento e lo stato dell'evento programmato viene impostato su Programmato. L'istanza in sospeso viene mostrata in Monitor attese workflow. Per informazioni sui campi visualizzati per un'istanza in sospeso, vedere [Campi delle istanze in sospeso del workflow \(a pagina 1647\)](#).

**NOTA:** la data di ripristino in un'istanza in sospeso di un evento programmato rappresenta il momento adeguato più vicino per l'esecuzione dell'istanza. A seconda del carico nel database Oracle CRM On Demand e nel server Oracle CRM On Demand in quel momento, l'istanza potrebbe non essere eseguita immediatamente.

Viene generata un'istanza in sospeso per la prima ricorrenza programmata dell'evento programmato anche se il workflow non è abilitato (ovvero la casella di controllo Abilita workflow nel profilo dell'azienda non è selezionata) al momento dell'attivazione di un evento programmato. Se tuttavia il workflow non è abilitato alla data di ripristino per l'istanza, si verifica quanto riportato di seguito.

- Non viene eseguita alcuna delle azioni del workflow configurate nell'evento.
- Se si verifica un errore che fa sì che l'istanza dell'evento programmato non riesca (ad esempio, l'elenco dei record supera il limite consentito), l'errore viene segnalato in Monitor errori workflow. Negli altri casi il monitor errori non segnala un errore per l'istanza.
- Viene creata un'altra istanza in sospeso per la successiva ricorrenza programmata dell'evento.
- Se la casella di controllo Abilita notifica è selezionata nell'evento programmato, viene inviata un'e-mail all'utente che ha reso attivo l'evento programmato. Se viene rilevato un errore che fa sì che l'istanza dell'evento programmato non riesca, l'e-mail indicherà che l'esecuzione dell'istanza è stata completata con errori, altrimenti indicherà che l'esecuzione dell'istanza è stata completata ed è riuscita.

Ogni istanza dell'evento programmato funzionerà allo stesso modo finché il workflow non verrà abilitato.

- Dopo l'esecuzione di un'istanza di un evento programmato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se la casella di controllo Abilita notifica è selezionata nell'evento programmato, Oracle CRM On Demand invia un'e-mail all'utente che ha reso attivo l'evento programmato per confermare che l'istanza è stata effettivamente eseguita.
- Viene generata un'altra istanza per la successiva ricorrenza programmata dell'evento.
- Al completamento di tutte le istanze, l'evento programmato viene disattivato (la casella di controllo Attivo nell'evento programmato viene deselezionata in modo automatico) e lo stato dell'evento programmato viene impostato su Completato.

### Stato dell'evento programmato

Il campo Stato di un evento programmato viene aggiornato in modo automatico ed è di sola lettura. Nel campo Stato possono essere visualizzati i valori riportati di seguito.

- **Non programmato.** L'evento programmato non è mai stato reso attivo.
  - **Programmato.** L'evento programmato è attivo ed esiste un'istanza in sospenso dell'evento.
  - **Completato.** Tutte le ricorrenze programmate dell'evento programmato sono state completate.
  - **Terminato.** L'istanza dell'evento programmato generata più di recente è stata eliminata da Monitor attese workflow oppure l'evento programmato è stato disattivato.
- Per ulteriori informazioni sulle conseguenze dell'eliminazione di un'istanza di un evento programmato da Monitor attese workflow, vedere [Eliminazione delle istanze in sospenso da Monitor attese workflow \(a pagina 1646\)](#).

### Informazioni sull'eliminazione degli eventi programmati

Se si elimina un evento programmato prima che ne siano state eseguite tutte le ricorrenze programmate, si verifica quanto riportato di seguito.

- L'eventuale istanza in sospenso esistente dell'evento programmato viene eliminata da Monitor attese workflow.
- L'eventuale istanza dell'evento programmato in esecuzione al momento non riesce. L'errore non viene riportato in Monitor attese workflow.
- Non vengono generate ulteriori istanze dell'evento programmato.

### Informazioni sulla disattivazione degli eventi programmati

Se si disattiva un evento programmato prima che ne siano state eseguite tutte le ricorrenze programmate, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato dell'evento programmato viene impostato su Terminato.
  - L'eventuale istanza in sospenso esistente dell'evento programmato viene eliminata da Monitor attese workflow.
  - Se un'istanza dell'evento programmato è in esecuzione al momento, alcune azioni potrebbero non riuscire.
- Durante il periodo di tempo di esecuzione di un'istanza dell'evento programmato, Oracle CRM On Demand esegue un controllo, a intervalli di cinque minuti, per determinare se l'evento programmato è ancora attivo. Se l'evento programmato è stato disattivato, l'esecuzione dell'istanza termina. Tutte le azioni non eseguite non riescono e le istanze con errore per le azioni non riuscite vengono riportate in Monitor errori.
- Non vengono generate ulteriori istanze dell'evento programmato.

Se si seleziona la casella di controllo Attivo in un record di evento programmato disattivato in precedenza, il record dell'evento programmato viene considerato come nuovo evento programmato. A seconda della programmazione definita, si verifica una delle condizioni riportate di seguito.

- **Se sono state programmate ricorrenze future.** Lo stato dell'evento programmato viene impostato su Programmato e viene generata un'istanza in sospenso per la ricorrenza programmata successiva. Il conteggio delle ricorrenze dell'evento programmato viene reimpostato su 1 quando l'istanza viene generata.
- **Se non sono state programmate ricorrenze future.** La casella di controllo Attivo nell'evento programmato viene deselezionata di nuovo in modo automatico e lo stato dell'evento programmato viene impostato su Completato.

Il numero massimo di eventi programmati attivi supportato per un'istanza di Oracle CRM On Demand è 100.

### Procedure consigliate

Di seguito sono riportati alcuni suggerimenti per la gestione ottimale degli eventi programmati.

- Limitare il più possibile il numero degli eventi programmati attivi. La presenza di troppi eventi programmati attivi può influire negativamente sulle prestazioni dell'azioni del workflow negli eventi.
- Limitare il più possibile il numero dei record nell'elenco per un evento programmato. Anche se un evento programmato è in grado di elaborare fino a 1000 record in un elenco, le prestazioni delle azioni del workflow negli eventi risultano migliori se l'elenco filtrato contiene un numero di record inferiore.
- Impostare gli eventi programmati in modo che vengano eseguiti a orari diversi. L'esecuzione contemporanea di più eventi programmati può influire negativamente sulle prestazioni.

Per informazioni sulla creazione di eventi programmati, vedere [Creazione di eventi programmati \(a pagina 1602\)](#) e [Creazione di eventi programmati per Analytics \(a pagina 1606\)](#).

### Creazione di eventi programmati

In questo argomento viene descritto come creare gli eventi programmati, ovvero le regole del workflow con l'evento trigger Evento programmato. Per informazioni sulla creazione di regole del workflow con qualsiasi altro evento trigger, vedere [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#).

**NOTA:** la procedura per la creazione di un evento programmato per il tipo di record di analitica è diversa dalla procedura per la creazione di un evento programmato per gli altri tipi di record. Per informazioni sulla creazione di eventi programmati per il tipo di record di analitica, vedere [Creazione di eventi programmati per Analytics \(a pagina 1606\)](#).

Durante la programmazione di un evento, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Non è possibile specificare una condizione in un evento programmato. Le istanze programmate dell'evento e le azioni del workflow presenti nell'evento vengono sempre eseguite, a meno che non si verifichi un errore.

**NOTA:** dopo la selezione dell'evento trigger Evento programmato nella pagina Nuova regola workflow, la pagina viene aggiornata. La sezione Condizione regola workflow della pagina viene rimossa e la sezione Dettagli programmazione, in cui si specifica la programmazione dell'evento, diventa disponibile.

- Per motivi inerenti alle prestazioni, si consiglia di evitare di configurare più eventi programmati da eseguire alla stessa ora.
- È necessario specificare la data e l'ora di inizio per l'evento programmato e la data e l'ora di fine o il numero di esecuzioni dell'evento.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand non genera istanze per le date e le ore nel passato anche se si specificano una data e un'ora nel passato. Ad esempio, se si specifica la data 15 gennaio 2018 per un evento programmato da ripetere 10 volte a intervalli di un mese e la data corrente è il 30 maggio 2018, la prima istanza dell'evento verrà programmata per il 15 giugno 2018. Verranno eseguite solo le istanze per le prime cinque ricorrenze nel futuro.

- Se si specifica che l'evento programmato deve essere eseguito in una determinata data del mese e la data non esiste nel mese specificato, l'evento non verrà eseguito durante quel mese. Ad esempio, se si seleziona il giorno 29 del mese, l'evento non verrà eseguito nel mese di febbraio, a meno che l'anno non sia un anno bisestile.

Quando si seleziona un elenco per un evento programmato, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Non è possibile rendere attivo l'evento programmato se non si dispone dell'accesso all'elenco filtrato selezionato nell'evento programmato.
- Se l'utente che ha reso attivo l'evento programmato non dispone dell'accesso all'elenco selezionato nell'evento programmato al momento dell'esecuzione di un'istanza dell'evento, l'istanza non riesce.



- Quando viene eseguita un'istanza dell'evento programmato, l'elenco restituito include solo i record che soddisfano i criteri di filtro dell'elenco e che sono visibili per l'utente che ha reso attivo l'evento programmato.
- Il numero massimo dei record che possono essere elaborati da un'istanza di un evento programmato è fissato a 1000. Se l'elenco selezionato nell'evento programmato restituisce più del numero massimo consentito durante l'esecuzione di un'istanza dell'evento, l'istanza non riesce. Per evitare il problema, assicurarsi che il filtro dell'elenco selezionato per l'evento programmato sia impostato in modo da non restituire un elenco di record molto grande.
- Quando si specifica il filtro per l'elenco da usare per gli eventi programmati, è possibile utilizzare una o più delle funzioni seguenti nei campi Data e Data e ora:
  - Duration()
  - Timestamp()
  - Today()

È possibile utilizzare queste funzioni con le condizioni seguenti:

- Tra
- Uguale a
- Data
- Data o successiva
- Data o precedente
- Non tra
- Diverso da

È possibile digitare l'espressione che contiene le funzioni direttamente nel campo del valore del filtro nei criteri dell'elenco. Ad esempio, affinché vengano restituiti i record opportunità in cui la data di chiusura cade due giorni dopo la data corrente (ovvero la data di esecuzione dell'evento programmato), selezionare la condizione Uguale a e immettere l'espressione seguente:

Today() + 2

Come ulteriore esempio, affinché vengano restituiti i record lead in cui la data di chiusura prevista cade entro le 36 ore successive, selezionare la condizione Tra e immettere l'espressione seguente:

Timestamp(), Timestamp() + Duration('P0YT36H')

Per ulteriori informazioni su queste funzioni, vedere gli argomenti seguenti: Duration (vedere [Durata](#) a pagina 2014), Timestamp (a pagina 2041) e Today (a pagina 2044).

#### Procedure preliminari.

- Le funzionalità del workflow in Oracle CRM On Demand devono essere impostate per l'azienda, come descritto in [Informazioni sull'impostazione della funzionalità delle regole del workflow \(a pagina 1573\)](#).
- Per eseguire le procedure descritte in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestione regole dati - Gestione regole del workflow nel ruolo utente.
- Per creare eventi programmati per il tipo di record Utente è inoltre necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole workflow per gli utenti. L'amministratore può abilitare questo privilegio per il ruolo Amministratore e per qualsiasi altro ruolo in base alle esigenze. Per ulteriori informazioni sulle considerazioni da tenere presenti quando si creano gli eventi programmati per il tipo di record utente, vedere [Considerazioni relative alla creazione delle regole del workflow per il tipo di record Utente \(a pagina 1595\)](#). Per informazioni sull'aggiunta dei privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).
- Rivedere le informazioni contenute in [Informazioni sugli eventi programmati \(a pagina 1599\)](#).

#### Per creare un evento programmato

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.

- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
- Per creare un nuovo evento programmato mediante la copia di un evento esistente, fare clic su Copia nell'evento programmato da copiare.
  - Per creare un nuovo evento programmato non basato su un evento esistente, fare clic su Nuovo nella barra del titolo.
- 4 Nella sezione Dettagli regola workflow chiave della pagina Dettagli regola workflow immettere le informazioni sull'evento programmato.
- Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi.

| Campo          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome workflow  | Immettere un nome univoco, costituito da un massimo di 50 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Attivo         | <p>Usare la casella di controllo Attivo per attivare o disattivare l'evento programmato.</p> <p>Fino al momento in cui l'evento programmato viene reso attivo, il campo Avviata da nel record dell'evento programmato indica il nome dell'utente che ha creato l'evento programmato. Il campo Avviata da viene mostrato nella pagina Dettagli per l'evento programmato dopo il salvataggio del record.</p> <p>Dopo la selezione della casella di controllo Attivo nell'evento programmato e il salvataggio del record, il campo Avviata da nel record viene aggiornato per indicare il nome dell'utente che ha selezionato la casella di controllo Attivo. Tale utente deve disporre dell'accesso all'elenco selezionato nell'evento programmato al momento dell'esecuzione di un'istanza dell'evento. In caso contrario, l'istanza non riesce.</p> <p>Il campo Avviata da in tutte le istanze in sospenso e in tutte le istanze di errore per l'evento programmato mostra anche il nome dell'utente che ha selezionato la casella di controllo Attivo nell'evento programmato.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulle conseguenze dell'attivazione o della disattivazione di un evento programmato, vedere <a href="#">Informazioni sugli eventi programmati (a pagina 1599)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si rende attivo l'evento programmato, viene generata immediatamente un'istanza per la prima ricorrenza programmata dell'evento. Come procedura ottimale, si consiglia di impostare tutte le azioni del workflow nell'evento programmato prima di rendere attivo l'evento. In caso contrario, se l'ora di inizio dell'evento programmato è vicina, la prima istanza potrebbe essere eseguita prima di aver terminato l'impostazione delle azioni del workflow.</p> |
| Descrizione    | (Facoltativo) Immettere informazioni aggiuntive sull'evento programmato, ad esempio lo scopo dell'evento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tipo di record | Selezionare il tipo di record per l'evento programmato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



| Campo            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | Un evento programmato è correlato a un solo tipo di record. Dopo aver creato l'evento, non è possibile modificare il tipo di record selezionato.                                                                                                                                                                                                                           |
| Evento trigger   | Selezionare Evento programmato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Abilita notifica | Selezionare questa casella di controllo se si desidera che Oracle CRM On Demand invii un'e-mail dopo ogni esecuzione completata e riuscita di un'istanza dell'evento programmato, dopo ogni esecuzione non riuscita dell'istanza e dopo ogni eliminazione di un'istanza in sospeso dell'evento. L'e-mail viene inviata all'utente che ha reso attivo l'evento programmato. |

- 5 Nella sezione Dettagli programmazione fare clic sull'icona di ricerca (la lente di ingrandimento), quindi selezionare l'elenco filtrato che restituisce i record sui quali si desidera vengano eseguite le azioni del workflow.
- 6 Nel campo Data e ora di inizio selezionare la data e l'ora di esecuzione della prima istanza dell'evento programmato.
- 7 Nel campo Ricorrente selezionare l'intervallo di ripetizione desiderato per l'evento programmato, ad esempio Settimanale.
- 8 Nel campo Ogni impostare il periodo di intervallo per le istanze ricorrenti. Ad esempio, se si è selezionato Settimanale nel campo Ricorrente e si desidera che le istanze vengano ripetute a intervalli di due settimane, immettere 2 nel campo Ogni. Il valore minimo che è possibile immettere è 1.
- 9 Quando si seleziona Mensile nel campo Ricorrente, è possibile impostare l'evento programmato in modo che venga eseguito nell'ultimo giorno di ogni mese di esecuzione selezionando la casella di controllo Ultimo giorno del mese.  
Se ad esempio si imposta un evento programmato per l'esecuzione il 23 aprile e per la ripetizione con intervalli di due mesi, la prima istanza dell'evento verrà eseguita il 23 aprile. La seconda istanza verrà eseguita il 23 giugno, la terza istanza il 23 agosto e così via. Se tuttavia si seleziona la casella di controllo Ultimo giorno del mese, la prima istanza dell'evento verrà eseguita il 30 aprile, la seconda istanza verrà eseguita il 30 giugno, la terza il 31 agosto e così via.
- 10 Specificare il numero di volte in cui si desidera venga eseguito l'evento programmato oppure specificare la data e l'ora di fine eseguendo una delle operazioni riportate di seguito.
  - Selezionare l'opzione Dopo e specificare il numero di volte in cui si desidera venga eseguito l'evento programmato. Il valore immesso deve essere maggiore di 0 (zero).
  - Selezionare l'opzione Per data/ora, quindi selezionare la data e l'ora di fine dell'evento programmato. La data e l'ora di fine devono essere successive alla data e all'ora di inizio.
- 11 Salvare le modifiche.

### Informazioni sull'aggiornamento degli eventi programmati

Dopo aver reso attivo un evento programmato, non è possibile modificare la programmazione o selezionare un elenco diverso nell'evento programmato. È tuttavia possibile far terminare l'evento programmato disattivandolo. Dopo aver deselezionato la casella di controllo Attivo nell'evento programmato e salvato il record, è possibile intervenire sull'evento programmato per modificare la programmazione o selezionare un elenco diverso. Quando lo si rende di nuovo attivo, l'evento programmato verrà considerato come nuovo evento programmato.

**ATTENZIONE:** quando si disattiva un evento programmato, tutte le istanze in sospeso dell'evento vengono eliminate. Inoltre, se al momento è in esecuzione un'istanza dell'evento programmato, alcune azioni potrebbero non riuscire per alcuni record nell'elenco. Per ulteriori informazioni sulle conseguenze della disattivazione di un evento programmato, vedere [Informazioni sugli eventi programmati \(a pagina 1599\)](#).

## Creazione di eventi programmati per Analytics

È possibile creare uno o più eventi programmati per il tipo di record di analitica e configurare una o più azioni Invia e-mail sull'evento per eseguire i task riportati di seguito.

- Eseguire un oggetto di analitica per conto di uno o più utenti specificati. L'oggetto di analitica può essere un'analisi, un dashboard o una pagina di dashboard.
- Inviare i risultati generati per un utente all'utente interessato sotto forma di allegato di posta elettronica.

I diritti di accesso dell'utente specificato determinano i risultati generati per l'utente.

Un evento programmato per il tipo di record di analitica è diverso da un evento programmato per gli altri tipi di record, come descritto di seguito.

- Non si seleziona un elenco di record per l'evento programmato.
- È supportata solo l'azione Invia e-mail.
- Nell'evento programmato si aggiunge l'elenco degli utenti per conto dei quali dovrà essere eseguito l'oggetto di analitica.
- Il tipo di intervallo Orario non è disponibile.

L'azione del workflow Invia e-mail per un evento programmato per il tipo di record di analitica è diversa dall'azione Invia e-mail per gli altri tipi di record, come descritto di seguito.

- Non si specifica il destinatario per l'e-mail configurata nell'azione. Le e-mail vengono inviate agli utenti selezionati nella regola del workflow.
- L'azione Invia e-mail esegue un oggetto di analitica, oltre a inviare le e-mail con i risultati agli utenti.
- È necessario selezionare l'oggetto di analitica da eseguire e selezionare il formato per l'output.

È possibile creare fino a cinque azioni Invia e-mail in un evento programmato per Analytics. Quando viene eseguita un'istanza dell'evento, vengono eseguite in sequenza tutte le azioni per il primo utente nell'elenco, quindi tutte le azioni per l'utente successivo e così via per tutto l'elenco degli utenti.

**NOTA:** le operazioni eseguite dalle azioni del workflow negli eventi programmati per il tipo di record di analitica e le richieste e i dati elaborati dalle azioni vengono presi in considerazione per determinare l'uso dell'azienda rispetto alle assegnazioni dei servizi report. Per informazioni sulle assegnazioni di servizio, vedere [Informazioni sulle assegnazioni di servizio \(a pagina 1251\)](#). Anche i file generati dalle azioni del workflow possono essere inclusi nel calcolo della quantità di memoria utilizzata dall'azienda, a seconda del periodo di tempo di conservazione degli allegati e-mail per l'azienda. Il periodo di conservazione per gli allegati e-mail è specificato nel campo Scadenza allegati e-mail (giorni) nel profilo dell'azienda. Per ulteriori informazioni, vedere [Configurazione delle impostazioni dell'azienda \(a pagina 1183\)](#).

### Errori delle azioni del workflow

Se un'azione del workflow in un evento programmato per il tipo di record di analitica non riesce per uno o più utenti, l'errore viene riportato in Monitor errori workflow. Per informazioni su cosa avviene quando un'azione del workflow in un evento programmato per il tipo di record di analitica non riesce, vedere [Informazioni sugli errori delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1589\)](#).

### Considerazioni relative alla programmazione di un evento

Durante la programmazione di un evento, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Non è possibile specificare una condizione in un evento programmato. Le istanze programmate dell'evento e le azioni del workflow presenti nell'evento vengono sempre eseguite, a meno che non si verifichi un errore.

**NOTA:** dopo la selezione dell'evento trigger Evento programmato nella pagina Nuova regola workflow, la pagina viene aggiornata. La sezione Condizione regola workflow della pagina viene rimossa e la sezione Dettagli programmazione, in cui si specifica la programmazione dell'evento, diventa disponibile.

- Per motivi inerenti alle prestazioni, si consiglia di evitare di configurare più eventi programmati da eseguire alla stessa ora.
- È necessario specificare la data e l'ora di inizio per l'evento programmato e la data e l'ora di fine o il numero di esecuzioni dell'evento.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand non genera istanze per le date e le ore nel passato anche se si specificano una data e un'ora nel passato. Ad esempio, se si specifica la data 15 gennaio 2018 per un evento programmato da ripetere 10 volte a intervalli di un mese e la data corrente è il 30 maggio 2018, la prima istanza dell'evento verrà programmata per il 15 giugno 2018. Verranno eseguite solo le istanze per le prime cinque ricorrenze nel futuro.

- Se si specifica che l'evento programmato deve essere eseguito in una determinata data del mese e la data non esiste nel mese specificato, l'evento non verrà eseguito durante quel mese. Ad esempio, se si seleziona il giorno 29 del mese, l'evento non verrà eseguito nel mese di febbraio, a meno che l'anno non sia un anno bisestile.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come creare un evento programmato per il tipo di record di analitica.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura riportata di seguito, è necessario che il proprio ruolo utente includa i privilegi seguenti:

- Gestione regole dati - Gestione regole workflow
- Accesso ad Analytics V3

#### ***Per creare un evento programmato per il tipo di record di analitica***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per creare un nuovo evento programmato mediante la copia di un evento esistente, fare clic su Copia nell'evento programmato da copiare.
  - Per creare un nuovo evento programmato non basato su un evento esistente, fare clic su Nuovo nella barra del titolo.
- 4 Nella sezione Dettagli regola workflow chiave della pagina Dettagli regola workflow immettere le informazioni sull'evento programmato.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi.

| Campo         | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome workflow | Immettere un nome univoco, costituito da un massimo di 50 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Attivo        | <p>Usare la casella di controllo Attivo per attivare o disattivare l'evento programmato.</p> <p>Fino al momento in cui l'evento programmato viene reso attivo, il campo Avviata da nel record dell'evento programmato indica il nome dell'utente che ha creato l'evento programmato. Il campo Avviata da viene mostrato nella pagina Dettagli per l'evento programmato dopo il salvataggio del record.</p> <p>Dopo la selezione della casella di controllo Attivo nell'evento programmato e il salvataggio del record, il campo Avviata da nel record viene aggiornato per indicare il nome dell'utente che ha selezionato la casella di controllo Attivo.</p> |

| Campo            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p>Il campo Avviata da in tutte le istanze in sospeso e in tutte le istanze di errore per l'evento programmato mostra anche il nome dell'utente che ha selezionato la casella di controllo Attivo nell'evento programmato.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si rende attivo l'evento programmato, viene generata immediatamente un'istanza per la prima ricorrenza programmata dell'evento. Come procedura ottimale, si consiglia di impostare tutte le azioni del workflow nell'evento programmato prima di rendere attivo l'evento. In caso contrario, se l'ora di inizio dell'evento programmato è vicina, la prima istanza potrebbe essere eseguita prima di aver terminato l'impostazione delle azioni del workflow.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulle conseguenze dell'attivazione o della disattivazione di un evento programmato, vedere <a href="#">Informazioni sugli eventi programmati (a pagina 1599)</a>.</p> |
| Descrizione      | (Facoltativo) Immettere informazioni aggiuntive sull'evento programmato, ad esempio lo scopo dell'evento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tipo di record   | Selezionare Analitica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Evento trigger   | Per il tipo di record di analitica è supportato solo l'evento trigger Evento programmato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Abilita notifica | Selezionare questa casella di controllo se si desidera che Oracle CRM On Demand invii le notifiche e-mail all'utente che ha reso attivo l'evento programmato. Quando la casella di controllo è selezionata, viene inviata un'e-mail a ogni esecuzione completata e riuscita di un'istanza dell'evento programmato, ogni volta che un'istanza dell'evento non riesce e a ogni eliminazione di un'istanza in sospeso dell'evento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

- 5 Nel campo Data e ora di inizio selezionare la data e l'ora di esecuzione della prima istanza dell'evento programmato.
- 6 Nel campo Ricorrente selezionare l'intervallo di ripetizione desiderato per l'evento programmato, ad esempio Settimanale.
- 7 Nel campo Ogni impostare il periodo di intervallo per le istanze ricorrenti. Ad esempio, se si è selezionato Settimanale nel campo Ricorrente e si desidera che le istanze vengano ripetute a intervalli di due settimane, immettere 2 nel campo Ogni. Il valore minimo che è possibile immettere è 1.
- 8 Quando si seleziona Mensile nel campo Ricorrente, è possibile impostare l'evento programmato in modo che venga eseguito nell'ultimo giorno di ogni mese di esecuzione selezionando la casella di controllo Ultimo giorno del mese.  
 Se ad esempio si imposta un evento programmato per l'esecuzione il 23 aprile e per la ripetizione con intervalli di due mesi, la prima istanza dell'evento verrà eseguita il 23 aprile. La seconda istanza verrà eseguita il 23 giugno, la terza istanza il 23 agosto e così via. Se tuttavia si seleziona la casella di controllo Ultimo giorno del mese, la prima istanza dell'evento verrà eseguita il 30 aprile, la seconda istanza verrà eseguita il 30 giugno, la terza il 31 agosto e così via.
- 9 Specificare il numero di volte in cui si desidera venga eseguito l'evento programmato oppure specificare la data e l'ora di fine eseguendo una delle operazioni riportate di seguito.

- Selezionare l'opzione Dopo e specificare il numero di volte in cui si desidera venga eseguito l'evento programmato. Il valore immesso deve essere maggiore di 0 (zero).
- Selezionare l'opzione Per data/ora, quindi selezionare la data e l'ora di fine dell'evento programmato. La data e l'ora di fine devono essere successive alla data e all'ora di inizio.

**10** Salvare le modifiche.

### **Aggiunta di utenti agli eventi programmati per Analytics**

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come aggiungere l'elenco degli utenti per conto dei quali dovranno essere eseguite le azioni del workflow definite nell'evento programmato.

#### ***Per aggiungere un elenco di utenti a un evento programmato per Analytics***

- 1** Nella sezione di informazioni correlate Esegui come della pagina Dettaglio regola workflow fare clic su Aggiungi.
- 2** Nella finestra Ricerca cercare gli utenti per i quali si desidera che la regola del workflow esegua le azioni del workflow.
- 3** Dopo aver selezionato gli utenti, fare clic su OK per chiudere la finestra Ricerca.

### **Creazione di azioni Invia e-mail per gli eventi programmati per Analytics**

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come creare un'azione Invia e-mail per un evento programmato per il tipo di record di analitica.

#### **Procedure preliminari.**

- Se si desidera che l'azione Invia e-mail esegua un'analisi, l'azione interessata deve essere salvata nel catalogo, in una cartella sotto Cartelle condivise, ed è necessario disporre dell'accesso alla cartella. Affinché l'azione riesca in runtime per un utente specificato nell'evento programmato, anche tale utente deve avere accesso alla cartella.
- Se si desidera che l'azione Invia e-mail esegua un dashboard o una pagina di dashboard, tenere presente quanto riportato di seguito.
  - Il dashboard o la pagina di dashboard devono essere salvati nella sottocartella Dashboard generata dal sistema direttamente in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario oppure nella sottocartella Dashboard generata dal sistema direttamente in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita ed è necessario disporre dell'accesso al dashboard. Se la posizione di memorizzazione del dashboard o della pagina di dashboard è la sottocartella Dashboard generata dal sistema direttamente in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, è necessario disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.
  - Affinché l'azione riesca in runtime per un utente specificato nell'evento programmato, anche tale utente deve avere accesso al dashboard o alla pagina di dashboard. Se la posizione di memorizzazione del dashboard o della pagina di dashboard è la sottocartella Dashboard generata dal sistema direttamente in /Cartelle condivise/Cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita, l'utente deve disporre del privilegio Accedi a cartella condivisa a livello societario con migrazione eseguita.
- Se il nome dell'analisi, del dashboard o della pagina di dashboard oggetto di selezione nell'azione Invia e-mail contiene uno qualsiasi dei caratteri speciali seguenti, il carattere verrà sostituito con un carattere di sottolineatura (\_) nel nome del file inviato all'utente specificato:
  - Asterisco (\*)
  - Barra rovesciata (\)
  - Due punti (:)
  - Virgola (,)
  - Virgolette (")
  - Simbolo maggiore di (>)
  - Simbolo minore di (<)

- Punto interrogativo (?)
- Barra (/)
- Barra verticale (|)

### ***Per creare un'azione Invia e-mail per un evento programmato per il tipo di record di analitica***

- 1 Nella sezione di informazioni correlate Azioni della pagina Dettaglio regola workflow fare clic su Menu e selezionare Invia e-mail.
- 2 Nella sezione Dettagli chiave azione della pagina Modifica azione workflow completare i campi dei dettagli per l'azione del workflow.  
Per informazioni sulla casella di controllo Contrassegna per traduzione, vedere [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail \(a pagina 1624\)](#).
- 3 Nella sezione Dettagli contenuto di analitica effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Nel campo Tipo di contenuto selezionare il tipo di oggetto di analitica che si desidera venga eseguito dall'azione.
  - b Nel campo Formato contenuto selezionare il tipo di output che si desidera venga generato dall'azione.
  - c Fare clic sull'icona Ricerca per il campo Percorso nome contenuto per aprire una finestra popup che visualizza il catalogo.
  - d Individuare l'oggetto di analitica desiderato e selezionarlo, quindi fare clic su OK.
  - e (Facoltativo) Nel campo parametri immettere i parametri per l'oggetto di analitica.  
La specifica dei parametri per un oggetto di analitica in un'azione del workflow è simile alla specifica dei parametri per un'analisi o un dashboard in un'applet Web o in una scheda Web. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla specifica dei filtri per i report e i dashboard incorporati \(a pagina 1307\)](#).
- 4 Nella sezione Messaggio e-mail completare i campi Da, Rispondi a, Oggetto, Formato e-mail e Testo messaggio.  
Per informazioni su questi campi, vedere [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail \(a pagina 1624\)](#).  
**NOTA:** gli eventuali campi del tipo di record Utente inclusi nell'oggetto o nel testo del messaggio, vengono popolati con i valori del record utente dell'utente per conto del quale viene eseguito l'oggetto di analitica.
- 5 Salvare l'azione del workflow.

### **Annullamento delle operazioni di salvataggio del workflow**

Nelle regole del workflow che contengono il trigger Prima del salvataggio del record modificato, è possibile utilizzare la funzionalità Annulla salvataggio per specificare che l'operazione di salvataggio delle modifiche che hanno attivato la regola deve essere annullata se la condizione della regola non viene soddisfatta. Le modifiche apportate da Oracle CRM On Demand non vengono annullate anche se si specifica che l'operazione di salvataggio deve essere annullata.

#### **Informazioni sulla traduzione dei messaggi per le operazioni di salvataggio del workflow annullate**

Quando si imposta la funzionalità Annulla salvataggio in una regola del workflow, è possibile specificare un messaggio personalizzato che verrà inviato all'utente o al Web Service se la condizione della regola non viene soddisfatta e la casella di controllo Annulla salvataggio è selezionata per la regola. L'azienda potrebbe fornire le versioni tradotte del messaggio personalizzato per gli utenti che non usano la lingua predefinita dell'azienda. La possibilità di immissione delle versioni tradotte del messaggio personalizzato dipende dall'impostazione della casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per il messaggio di annullamento del salvataggio del workflow del profilo dell'azienda. Se questa casella di controllo è deselezionata nel profilo dell'azienda, non sarà possibile i messaggi tradotti per le regole del workflow.

Se la casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per il messaggio di annullamento del salvataggio del workflow è selezionata nel profilo dell'azienda, il funzionamento sarà quello riportato di seguito.

- Il campo Lingua traduzione è disponibile nella pagina Dettaglio regola workflow e nella pagina Modifica regola workflow quando si modifica una regola del workflow esistente. Dopo la creazione di una regola del workflow in cui è specificato un messaggio personalizzato, il messaggio viene visualizzato con caratteri di colore blu e tra parentesi quadre in ogni lingua diversa dalla lingua predefinita dell'azienda. Sarà quindi possibile modificare le regole del workflow per immettere le versioni tradotte del messaggio.

**NOTA:** se non si specifica un messaggio personalizzato, verrà restituito un messaggio predefinito. Non è possibile immettere le versioni tradotte del messaggio predefinito.

- La casella di controllo Contrassegna per traduzione è disponibile nella pagina Modifica regola workflow e nella pagina Dettaglio regola workflow per le regole del workflow esistenti. Se si modifica il messaggio in una regola esistente utilizzando la lingua predefinita dell'azienda, è possibile usare la casella di controllo Contrassegna per traduzione per indicare se le versioni tradotte del messaggio devono essere sostituite dal messaggio aggiornato oppure non devono essere modificate. Se si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione, il messaggio aggiornato viene visualizzato con il carattere predefinito nella lingua predefinita dell'azienda e viene visualizzato con caratteri di colore blu e tra parentesi quadre in ogni altra lingua finché non si immetterà il messaggio tradotto per la lingua. Se non si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione quando si aggiorna il messaggio con la lingua predefinita dell'azienda, il messaggio verrà impostato con la lingua predefinita dell'azienda, ma i messaggi tradotti non verranno modificati.

**NOTA:** quando si crea una regola del workflow, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è selezionata e di sola lettura. La casella di controllo Contrassegna per traduzione diventa effettiva solo quando si modifica una regola del workflow esistente. Inoltre, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è di sola lettura se si seleziona una lingua diversa dalla lingua predefinita per l'azienda nel campo Lingua traduzione quando si modifica la regola del workflow.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il proprio ruolo utente deve disporre del privilegio Annulla salvataggio workflow nonché del privilegio Gestione regole dati - Gestione regole del workflow.

**NOTA:** il tipo di record Opportunità costituisce un'eccezione. Non è necessario disporre del privilegio Annulla salvataggio workflow nel proprio ruolo utente per utilizzare la funzionalità Annulla salvataggio nelle regole del workflow per il tipo di record Opportunità. Se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Gestione regole dati - Gestione regole del workflow, è possibile utilizzare la funzionalità Annulla salvataggio nelle regole del workflow per il tipo di record Opportunità che contengono il trigger Prima del salvataggio del record modificato.

***Per annullare un'operazione di salvataggio del workflow quando la condizione della regola non viene soddisfatta***

- 1 Nella sezione Azioni se la condizione è False della pagina Dettagli regola workflow, selezionare la casella di controllo Annulla salvataggio.
- 2 (Facoltativo) Specificare il messaggio di errore che deve essere visualizzato quando l'operazione di salvataggio viene annullata perché la condizione della regola non è stata soddisfatta.
- 3 Salvare le modifiche.

La tabella riportata di seguito descrive le opzioni della sezione Azioni se la condizione è False della pagina Dettagli regola workflow.

| Campo                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contrassegna per traduzione | Questa casella di controllo è disponibile solo se la casella di controllo Abilita supporto traduzione lingua per il messaggio di annullamento del salvataggio del workflow è selezionata nel profilo dell'azienda. |



| Campo               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>Se si modifica il messaggio in una regola del workflow, impostandolo con la lingua predefinita per l'azienda, utilizzare la casella di controllo Contrassegna per traduzione come riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se si desidera che le versioni tradotte del messaggio vengano sostituite dal messaggio aggiornato, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</li> <li>■ Se invece si desidera che le versioni tradotte del messaggio non vengano modificate, non selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Annulla salvataggio | <p>Se si seleziona questa casella di controllo, vengono eseguite le azioni riportate di seguito se la condizione della regola non viene soddisfatta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La regole del workflow termina.</li> <li>■ Terminano anche tutte le regole del workflow successive basate sullo stesso tipo di record e che dispongono dell'evento trigger Prima del salvataggio del record modificato.</li> <li>■ Viene eseguito il rollback di tutte le modifiche apportate in precedenza allo stato del record, ad eccezione di quelle effettuate da Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Viene ripristinato lo stato originale del record. Se tuttavia Oracle CRM On Demand aggiorna il record, la modifica sostituisce l'azione Annulla salvataggio. Se ad esempio il contatto primario viene rimosso dai contatti correlati, Oracle CRM On Demand aggiorna le informazioni del contatto primario nel record di opportunità principale. Questo aggiornamento di Oracle CRM On Demand sostituisce qualsiasi azione Annulla salvataggio del record di opportunità.</li> <li>■ Tutte le regole del workflow successive relative allo stesso tipo di record con evento trigger Al salvataggio record modificato non vengono attivate.</li> <li>■ Viene restituito un messaggio secondo le modalità riportate di seguito. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la regola viene attivata da un'azione utente, il messaggio viene visualizzato per l'utente che ha impostato l'azione di attivazione della regola.</li> <li>■ Se la regola viene richiamata da un servizio Web, il messaggio viene restituito al servizio Web sotto forma di stringa di errore.</li> </ul> </li> </ul> <p>Per specificare il testo del messaggio è possibile usare il campo Messaggio visualizzato.</p> <p>Se questa casella di controllo è deselezionata, l'operazione di salvataggio non sarà interessata e non verrà restituito alcun messaggio, se la condizione della regola non viene soddisfatta.</p> <p>Per impostazione predefinita, la casella di controllo Annulla salvataggio è deselezionata.</p> |



| Campo                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Messaggio visualizzato | <p>Questo campo consente di specificare il messaggio restituito all'utente o al servizio Web quando la condizione della regola non viene soddisfatta e la casella di controllo Annulla salvataggio è selezionata per la regola.</p> <p>Se non si specifica un messaggio personalizzato nel campo, verrà restituito un messaggio predefinito. Il testo del messaggio può contenere al massimo 1999 caratteri.</p> |

La procedura riportata di seguito descrive come immettere una versione tradotta di un messaggio per un'operazione di salvataggio del workflow annullata.

**Per immettere una versione tradotta di un messaggio per un workflow, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Nella pagina Elenco regole workflow fare clic sul collegamento Modifica per la regola del workflow.
- 2 Selezionare la lingua per la quale si desidera immettere un messaggio tradotto nel campo Lingua traduzione della pagina Modifica regola workflow.

**NOTA:** quando si seleziona una lingua diversa da quella predefinita dell'azienda, non è possibile creare una regola del workflow dalla pagina Modifica regola workflow o Dettaglio regola workflow. La creazione di una regola del workflow è possibile solo quando nel campo Lingua traduzione è selezionata la lingua predefinita dell'azienda.

- 3 Immettere il messaggio tradotto nel campo Messaggio visualizzato.
- 4 Salvare le modifiche.

Ripetere la procedura per ogni lingua.

#### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)

#### Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici

Quando si crea una regola del workflow con qualsiasi evento trigger diverso da Evento programmato, è possibile limitare la regola a canali o ruoli specifici aggiungendo una condizione alla regola.

##### **Per impedire che un canale richiami una regola del workflow**

- Usare la funzione ExcludeChannel() nell'espressione della condizione.  
Ad esempio, per impedire che un'operazione di importazione di grandi dimensioni attivi una regola del workflow, usare la condizione seguente nella regola del workflow:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Per ulteriori informazioni sulla funzione ExcludeChannel(), vedere [ExcludeChannel \(a pagina 2016\)](#).

##### **Per limitare una regola del workflow a un ruolo specifico**

- Usare la funzione UserValue() con l'attributo <Role> nell'espressione della condizione.

Ad esempio, per limitare una regola del workflow in modo che venga richiamata solo quando il ruolo dell'utente la cui azione attiva la regola è Amministratore e la priorità del record è impostata su Alta, usare la condizione seguente nella regola del workflow:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
```

Per ulteriori informazioni sulla funzione UserValue(), vedere [UserValue \(a pagina 2045\)](#).

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi FieldName utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi FieldName utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi FieldName saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi FieldName siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi FieldName nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

## Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro

L'azione Assegna un registro di una regola del workflow assegna in modo automatico un registro a un record quando le condizioni della regola vengono soddisfatte. È possibile selezionare il registro specifico da assegnare al record oppure specificare un'espressione che restituisca il nome del registro da assegnare al record.

Specificando l'espressione che restituisce il nome del registro è possibile impostare un'azione del workflow Assegna un registro in grado di assegnare un registro diverso a record diversi in base al risultato dell'espressione. Si supponga ad esempio di disporre di account in Nord America e anche nei paesi EMEA. Si supponga inoltre di voler impostare due registri separati per le diverse ubicazioni nonché assegnare il registro appropriato a un account a seconda della rispettiva ubicazione. Per impostare questa configurazione, è possibile creare due registri, uno denominato Nord America e l'altro denominato EMEA. Successivamente è possibile creare il campo di elenco di selezione personalizzato denominato Ubicazione vendite, con i valori Nord America e EMEA, e aggiungere il campo personalizzato al layout di pagina per il tipo di record Account per i ruoli appropriati. Infine, è possibile creare un'azione del workflow Assegna un registro, che effettuerà le operazioni riportate di seguito all'aggiornamento di un record Account.

- Valutazione di un'espressione per determinare il valore selezionato nel campo Ubicazione vendite del record Account.
- Associazione del record dell'account al registro il cui nome corrisponde al valore restituito dall'espressione.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Assegna un registro.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole workflow. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

### Per creare un'azione Assegna un registro

- 1 Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
  - c Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere Applicazione di filtri agli elenchi (vedere [Filtro di elenchi](#) a pagina 141).
- 2 Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.

- 3 Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Assegna un registro.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.

- 4 Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5 Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.
- 6 Per specificare il registro da assegnare ai record, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic sul pulsante selettore accanto al campo Nome registro, quindi selezionare il registro al quale si desidera assegnare i record e fare clic su OK.
  - Fare clic sull'icona fx per aprire Expression Builder, quindi creare l'espressione che restituisce il nome del registro da assegnare ai record e fare clic su Salva.

Ad esempio, per supportare la configurazione descritta precedentemente in questo argomento, selezionare il campo Ubicazione vendite personalizzato dall'elenco. Il nome indipendente dalla lingua del campo appare quindi nell'editor di espressioni con la sintassi appropriata.

**NOTA:** Se l'espressione restituisce un valore nullo o un valore che non costituisce un nome di registro valido, l'azione del workflow non riuscirà e verrà registrato un errore nel Monitor errori workflow.

Per informazioni su Expression Builder, vedere [Expression Builder \(a pagina 1998\)](#).

- 7 Selezionare le opzioni Assegnazione e Applica a appropriate.

Per una descrizione delle opzioni, vedere [Assegnazione dei record ai registri \(a pagina 1534\)](#).

**NOTA:** se si desidera che l'azione del workflow riassegni i record da un determinato registro a un registro diverso, è possibile specificare il registro da sostituire nel campo Sostituisci registro. È possibile selezionare il nome del registro da sostituire oppure utilizzare Expression Builder per creare un'espressione che restituisca il nome del registro da sostituire. Se l'espressione restituisce un valore nullo o un valore che non costituisce un nome di registro valido, l'azione del workflow non riuscirà e verrà registrato un errore nel Monitor errori workflow.

- 8 Salvare l'azione.

### Modalità di proprietà dei record e assegnazione di registri

È possibile configurare tipi di record che supportano i registri personalizzati in modalità di proprietà differenti: modalità utente, modalità mista o modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1504\)](#). La modalità di proprietà dei record interagisce con le regole e le azioni del workflow.

Quando un'azione del workflow Assegna un registro tenta di rimuovere il registro personalizzato primario da un record, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se il tipo di record è configurato in modalità registro, l'azione del workflow non riesce.
- Se il tipo di record è configurato in modalità mista, Oracle CRM On Demand rimuove il valore nel campo Registro del record quando il registro personalizzato primario viene rimosso dal record.
- Se il tipo di record è configurato in modalità utente, nessuno dei registri nel record è un registro personalizzato primario e la modalità di proprietà dei record non influisce sull'azione del workflow.

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione \(a pagina 1616\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task \(a pagina 1619\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail \(a pagina 1624\)](#)

- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori \(a pagina 1630\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi \(a pagina 1632\)](#)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo \(a pagina 1587\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1636\)](#)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1637\)](#)

## Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione

L'azione Crea evento di integrazione di una regola del workflow invia in modo automatico un evento di integrazione a una o più code di integrazione quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte e viene rilevata una modifica in almeno uno dei campi interessati dall'azione Crea evento di integrazione.

### Informazioni sulle azioni Crea evento di integrazione e Attendi

Se si desidera usare un'azione Crea evento di integrazione per creare un evento di integrazione che acquisisca le modifiche apportate a un record dall'evento che attiva una regola del workflow, è necessario collocare l'azione Crea evento di integrazione prima di qualsiasi azione Attendi nella sequenza di azioni della regola del workflow. Quando precede un'azione Crea evento di integrazione in una regola del workflow, l'azione Attendi impedisce all'azione Crea evento di integrazione di individuare le modifiche apportate al record. Allo scadere del periodo di attesa dell'azione Attendi, il record viene letto di nuovo prima dell'esecuzione delle azioni rimanenti della regola e i valori dei campi presenti nel record prima dell'evento che ha attivato la regola del workflow non vengono conservati. Il valore precedente e il valore corrente di un campo vengono pertanto considerati identici e l'azione Crea evento di integrazione non crea un evento di integrazione poiché non rileva alcuna modifica nei campi controllati.

### Informazioni sui formati dei valori elenco di selezione negli eventi di integrazione

A seconda di come sono state impostate le code degli eventi di integrazione, i valori nei campi elenco di selezione negli eventi di integrazione vengono registrati nella lingua dell'utente la cui azione comporta la creazione dell'evento di integrazione oppure come valori LIC (Language-Independent Code, codice indipendente dalla lingua). Per informazioni sull'impostazione del formato dei valori elenco di selezione per una coda di eventi di integrazione, vedere [Creazione delle code degli eventi di integrazione \(a pagina 1957\)](#) e [Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione \(a pagina 1959\)](#).

### Informazioni sui flag Fatturazione, Spedizione e Primario nei record Indirizzo account e Indirizzo contatto

Negli eventi di integrazione per il tipo di record Indirizzo account, è possibile includere i flag Fatturazione e Spedizione, che indicano se un indirizzo è l'indirizzo di fatturazione o di spedizione designato per l'account. Analogamente, negli eventi di integrazione per il tipo di record Indirizzo contatto, è possibile includere il flag Primario, che indica se un indirizzo è l'indirizzo primario del contatto. Non è tuttavia possibile tenere traccia delle modifiche apportate ai flag Fatturazione, Spedizione e Primario. Ciò significa che le modifiche apportate a questi flag non possono essere usate per attivare la creazione di eventi di integrazione, anche se si seleziona la casella di controllo Includi sempre per i flag. Se si include uno di questi flag in un evento di integrazione e il flag viene modificato contemporaneamente come campo per il quale si tiene traccia delle modifiche, l'evento di integrazione creato in seguito alla modifica del campo monitorato non mostra il nuovo valore del flag. L'evento di integrazione mostra invece il valore che il flag aveva prima dell'aggiornamento. Tuttavia, alla creazione successiva di un evento di integrazione in seguito alla modifica di un campo monitorato, l'evento di integrazione includerà il valore assegnato al flag dopo l'aggiornamento precedente.

Si supponga, ad esempio, di disporre di due indirizzi, Indirizzo A e Indirizzo B, collegati al contatto Giovanna Rossi. Indirizzo A è l'indirizzo primario di Giovanna Rossi. Si dispone inoltre di un'azione del workflow Crea evento di integrazione per il tipo di record Indirizzo del contatto, configurato come riportato di seguito.

- La casella di controllo Registra modifiche è selezionata solo per il campo Tipo di indirizzo.
- La casella di controllo Includi sempre è selezionata per il campo Primario.

Se un utente aggiorna il campo Tipo di indirizzo in Indirizzo A dal record Indirizzo del contatto per Giovanna Rossi e inoltre deseleziona la casella di controllo Primario per Indirizzo A, l'evento di integrazione creato dall'azione del workflow in seguito alla modifica apportata al campo Tipo di indirizzo mostrerà il nuovo tipo di indirizzo, ma il valore del flag Primario nell'evento di integrazione indicherà ancora che Indirizzo A è l'indirizzo primario di Giovanna Rossi. In occasione della modifica successiva del campo Tipo di indirizzo in Indirizzo A dal record Indirizzo del contatto e della creazione di un evento di integrazione in seguito alla modifica, il flag Primario nell'evento di integrazione indicherà tuttavia che Indirizzo A non è l'indirizzo Primario per Giovanna Rossi.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Crea evento di integrazione.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole workflow. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

### ***Per creare un'azione Crea evento di integrazione***

- 1 Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
  - c Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere Applicazione di filtri agli elenchi (vedere [Filtro di elenchi](#) a pagina 141).
- 2 Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 3 Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Crea evento di integrazione.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.

- 4 Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5 Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.
- 6 Selezionare le code di integrazione sulle quali verranno scritti gli eventi di integrazione.
- 7 Nel campo Versione schema, se il tipo di record per la regola del workflow supporta lo schema di entrambe le versioni v1.0 e v2.0 di Web Services, selezionare la versione del Web Service utilizzato per gli eventi di integrazione.

Se il tipo di record per la regola del workflow supporta lo schema di entrambe le versioni v1.0 e v2.0 di Web Services, nel campo Versione schema viene selezionato Web Services v2.0 per impostazione predefinita, ma è possibile modificare la selezione prima di salvare l'azione del workflow.

**NOTA:** dopo aver creato e salvato l'azione del workflow, non è possibile modificare il valore nel campo Versione schema.

Se il tipo di record per la regola del workflow supporta solo uno schema, la versione del servizio Web viene selezionata per impostazione predefinita. Per ulteriori informazioni su Web Services, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.

8 Salvare l'azione del workflow.

9 Dal menu a livello di record nell'elenco delle azioni, selezionare Configura per l'azione di evento di integrazione che si desidera configurare.

**NOTA:** l'opzione Configura non è disponibile per le azioni in cui l'evento trigger è Quando i record vengono uniti.

10 Nella pagina Configura evento integrazione - Registrazione, selezionare le caselle di controllo per i campi a seconda delle esigenze:

- selezionare la casella di controllo Includi sempre se si desidera che il campo venga incluso nell'evento di integrazione anche se il valore del campo non è stato modificato;
- selezionare la casella di controllo Registra modifiche se si desidera che venga generato un evento di integrazione a ogni aggiornamento di questo campo.

11 Salvare le modifiche.

La tabella riportata di seguito descrive i campi della pagina Configura evento integrazione - Registrazione.

| Campo                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome visualizzazione | Il nome del campo visualizzato nell'interfaccia utente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tag di integrazione  | Il tag di integrazione viene utilizzato quando il campo viene incluso nell'evento di integrazione.<br><br>I tag di integrazione vengono visualizzati nella colonna Tag di integrazione - Web Services v2.0 della pagina Campi <i>tipo di record</i> .                                                                                                       |
| Obbligatorio         | Questa casella di controllo di sola lettura indica se il campo è stato impostato come campo obbligatorio.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Includi sempre       | Selezionare questa casella di controllo se si desidera che il campo venga incluso nell'evento di integrazione anche se il valore del campo non è stato modificato.<br><br><b>NOTA:</b> la casella di controllo Includi sempre è selezionata per impostazione predefinita e non può essere deselezionata per certi campi utilizzati da Oracle CRM On Demand. |
| Registra modifiche   | Selezionare questa casella di controllo se si desidera che venga generato un evento di integrazione a ogni aggiornamento di questo campo. Per ulteriori informazioni sulla casella di controllo Registra modifiche, vedere <i>Informazioni sulla casella di controllo Registra modifiche</i> in questo argomento.                                           |

### Informazioni sulla casella di controllo Registra modifiche

La casella di controllo Registra modifiche non è disponibile se l'evento trigger per la regola del workflow è Prima dell'eliminazione record, Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale. Inoltre, se l'evento trigger per la regola del workflow è Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale, l'insieme dei campi visualizzati nella pagina sarà l'insieme dei campi a livello del record secondario. Non è possibile configurare l'insieme di campi inclusi nell'evento di integrazione a livello di record principale.



Per le azioni del workflow in cui la casella di controllo Registra modifiche è disponibile, l'azione del workflow crea un evento di integrazione solo se la casella di controllo Registra modifiche è selezionata per almeno un campo e se viene rilevata una modifica in almeno uno dei campi per i quali la casella di controllo Registra modifiche è selezionata. Alla creazione dell'evento di integrazione, tutti i campi con la casella di controllo Includi sempre selezionata nell'azione del workflow verranno inclusi nell'evento di integrazione.

### Eccezioni dei campi di sistema

Se l'evento trigger è diverso da Al salvataggio nuovo record, Oracle CRM On Demand non genera eventi di integrazione nei casi in cui la casella di controllo Registra modifiche è selezionata per uno o più dei campi di sistema riportati di seguito e non è selezionata per gli altri campi:

- ModifiedDate
- ModifiedById
- CreatedDate
- CreatedById
- Id

Per ulteriori informazioni sugli eventi di integrazione, vedere [Informazioni sugli eventi di integrazione \(a pagina 1956\)](#).

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro \(a pagina 1614\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task \(a pagina 1619\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail \(a pagina 1624\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori \(a pagina 1630\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi \(a pagina 1632\)](#)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo \(a pagina 1587\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1636\)](#)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1637\)](#)
- [Informazioni sugli eventi di integrazione \(a pagina 1956\)](#)

### Creazione di azioni del workflow: Crea task

L'azione Crea task di una regola del workflow crea un task in modo automatico quando le condizioni della regola vengono soddisfatte.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

#### Informazioni sulla configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up per le attività

L'azione Crea task è disponibile per il tipo di record Attività per consentire la configurazione di regole del workflow per creare task di follow-up quando si salvano i record di una nuova attività oppure si aggiornano, eliminano o ripristinano i record di un'attività esistente. I task di follow-up creati per i record di attività non attivano alcuna regola del workflow successiva basata sul tipo di record Attività. Per ulteriori informazioni, vedere [Esempio di configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up per le attività \(a pagina 1624\)](#).

## Task collegati ai record principali

Se una regola del workflow è basata su un tipo di record che supporta i task secondari, quando l'azione Crea task della regola crea un task, il record che ha attivato la regola del workflow diventa il record principale per il nuovo record di task secondario. Inoltre, le attività create dalle azioni della regola del workflow vengono collegate in modo automatico agli altri record principali come segue:

- quando un'azione Crea task crea un'attività per un record opportunità, l'azione del workflow collega in modo automatico l'attività al cliente principale per l'opportunità nonché al record opportunità;
- quando un'azione Crea task crea un'attività per un record richiesta di servizio, l'azione del workflow collega in modo automatico l'attività al cliente principale e al contatto per la richiesta di servizio nonché al record richiesta di servizio.

Se una regola del workflow è basata su un tipo di record che non supporta i task secondari, quando l'azione Crea task della regola crea un task, il task non viene collegato ad alcun record principale.

La procedura riportata di seguito descrive come creare un'azione Crea task.

**NOTA:** l'azione Crea task riesce se l'utente che ha definito le azioni che attivano la regola del workflow dispone dei diritti di accesso appropriati per la creazione di un task. Per informazioni su cosa avviene quando un'azione del workflow non riesce, vedere [Informazioni sugli errori delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1589\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole workflow. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

### Per creare un'azione Crea task

- 1 Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
  - c Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere Applicazione di filtri agli elenchi (vedere [Filtro di elenchi](#) a pagina 141).

- 2 Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.

- 3 Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Crea task.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.

- 4 Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5 Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.
- 6 Compilare i campi descritti nella seguente tabella, quindi salvare l'azione.

**NOTA:** se si seleziona l'opzione Indirizzo e-mail sul record nel campo Proprietario per il task e il proprietario del record è un utente inattivo, il task non verrà creato.



| Campo              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proprietario       | <p>Selezionare il tipo di proprietario per il task (Indirizzo e-mail sul record o Utente specifico), quindi selezionare il proprietario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se si seleziona Indirizzo e-mail sul record, selezionare l'utente dall'elenco.</li> <li>Se si seleziona un ruolo team come proprietario, la regola del workflow crea un task per ogni utente con il ruolo team assegnato.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> per i tipi di record Account, Contatto, Lead, Opportunità e Richiesta di servizio, tutti i ruoli team personalizzati che vengono aggiunti al tipo di record sono disponibili per la selezione nell'elenco di proprietari Utente relativo sul record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei tipi di record, vedere <a href="#">Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record (a pagina 1265)</a>. Per informazioni sugli utenti che possono essere selezionati nel campo Proprietario quando l'azione del workflow riguarda il tipo di record Utente, vedere <a href="#">Considerazioni relative alla creazione delle regole del workflow per il tipo di record Utente (a pagina 1595)</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se si seleziona Utente specifico, fare clic sull'icona di ricerca, quindi selezionare il proprietario del task.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> per informazioni sul modo in cui le modalità di proprietà dei record influiscono sulla proprietà di task generati in modo automatico, vedere <a href="#">Modalità di proprietà dei record e task generati in modo automatico (a pagina 1509)</a>.</p> |
| Tipo               | Selezionare il tipo di attività dall'elenco a discesa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Sottotipo attività | Selezionare il sottotipo di attività dall'elenco a discesa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Campo            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di scadenza | <p>Immettere un'espressione che restituisca la data di scadenza del task. Per creare l'espressione è possibile usare il Expression Builder. Fare clic sull'icona <i>fx</i> accanto al campo per aprire la finestra del Expression Builder. L'espressione può contenere 1024 caratteri al massimo.</p> <p><b>NOTA:</b> affinché l'azione del workflow funzioni in modo corretto, è necessario che il campo Data di scadenza contenga un'espressione che restituisca una data valida. Non immettere niente altro, ad esempio una data o un numero intero, nel campo Data di scadenza.</p> <p>Se l'espressione immessa nel campo restituisce una data precedente alla data corrente o identica alla data corrente, la data di scadenza sarà la data corrente per impostazione predefinita.</p> <p>La data calcolata può essere impostata su qualsiasi data futura, senza limitazioni. L'espressione tuttavia deve restituire una data valida. Se l'espressione restituisce una data non valida o un altro tipo di dati qualsiasi, ad esempio una stringa, un numero intero o un valore booleano, si verifica un errore e l'attività non viene creata.</p> <p>Per eseguire il test della sintassi dell'espressione è possibile usare il pulsante Verifica sintassi del Expression Builder. Tenere tuttavia presente che il Expression Builder non verifica se l'espressione restituirà una data valida.</p> <p>Per informazioni sull'uso di Oracle On Demand Expression Builder, vedere <a href="#">Expression Builder (a pagina 1998)</a>.</p> |
| Priorità         | Selezionare la priorità dell'attività dall'elenco a discesa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Stato            | Selezionare lo stato dell'attività dall'elenco a discesa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Valuta task      | Selezionare una valuta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Privata          | Selezionare questa casella di controllo se si desidera che il task sia visibile solo al proprietario del task.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Oggetto          | <p>Immettere la riga dell'oggetto per il task.</p> <p>È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo. Tre simboli di percentuale (%%%) prima e dopo una funzione incorporata o un nome campo indicano che è necessario convertire tale valore in una stringa.</p> <p>Ad esempio, il testo può includere quanto riportato di seguito.</p> <p><code>Call %%%[&lt;ContactLastName&gt;]%%%</code></p> <p>Se si digita un nome di funzione o di campo direttamente nel campo, è necessario digitare tre simboli di percentuale prima e dopo il nome. Se si utilizza Expression Builder per incorporare una funzione o un nome campo, i simboli di percentuale vengono aggiunti automaticamente. Se si utilizza Expression Builder per incorporare un'espressione complessa, è possibile che i simboli di</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Campo       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <p>percentuale non vengano aggiunti nelle posizioni appropriate. In tal caso, assicurarsi che i simboli di percentuale vengano posizionati prima e dopo l'intera espressione in modo che l'espressione venga valutata correttamente.</p> <p>Ad esempio, %%Oggi ( ) + 30%% aggiunge 30 giorni alla data corrente, ma %%Oggi ( ) %%+ 30 concatena 30 alla rappresentazione della stringa della data corrente.</p> <p>Per utilizzare Expression Builder per incorporare funzioni e nomi campo nel campo, fare clic sull'icona <i>fx</i> accanto al campo.</p> <p>Se si immette solo testo statico, non è necessario utilizzare Expression Builder.</p> <p>Questo campo può contenere massimo 1024 caratteri, inclusi i simboli di percentuale prima e dopo le espressioni.</p> |
| Descrizione | <p>Immettere la descrizione del task.</p> <p>È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo, come descritto nel campo Oggetto.</p> <p>Questo campo può contenere massimo 1024 caratteri, inclusi i simboli di percentuale prima e dopo le espressioni.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi `FieldName` utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi `FieldName` nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro \(a pagina 1614\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione \(a pagina 1616\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail \(a pagina 1624\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori \(a pagina 1630\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi \(a pagina 1632\)](#)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo \(a pagina 1587\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1636\)](#)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1637\)](#)

## Esempio di configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up per le attività

In questo argomento viene fornito un esempio di configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up in seguito alla creazione di record di attività. È possibile utilizzare questa funzionalità in modo diverso, in base al modello aziendale personale.

Si desidera che venga creato in modo automatico un task di follow-up ogni volta che un utente crea una nuova attività. Il task di follow-up deve essere impostato come riportato di seguito.

- Il task è una chiamata.
- La data di scadenza del task di follow-up è impostata su due giorni dopo la creazione del task originale.
- La priorità del task di follow-up è impostata su 1-Alta.
- Il proprietario del task di follow-up è identico al proprietario dell'attività originale.

### Per configurare una regola del workflow per la creazione di un task di follow-up per una nuova attività

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, fare clic sul pulsante Nuovo nella barra del titolo.
- 4 Nella sezione Dettagli regola workflow chiave della pagina Dettagli regola workflow immettere le informazioni sulla regola, come riportato di seguito.
  - a Nel campo Nome workflow, immettere un nome per la regola del workflow.
  - b Selezionare la casella di controllo Attiva.
  - c Nel campo Tipo di record, selezionare Attività.
  - d Nel campo Evento trigger, selezionare Al salvataggio nuovo record.
- 5 Salvare la regola del workflow.
- 6 Nella barra del titolo Azioni della pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Crea task.
- 7 Nella pagina Modifica workflow, immettere le informazioni sull'azione, come riportato di seguito.
  - a Nel campo Nome azione, immettere un nome per l'azione.
  - b Selezionare la casella di controllo Attiva.
  - c Nel campo Proprietario, selezionare Indirizzo e-mail sul record e quindi Proprietario attività.
  - d Nel campo Tipo, selezionare Chiamata.
  - e Nel campo Data di scadenza, fare clic sull'icona fx, immettere l'espressione seguente nel campo Espressione della finestra di Expression Builder, quindi salvare l'espressione:  
`Today()+2`
  - f Nel campo Priorità, selezionare 1-Alta.
  - g Nel campo Oggetto, immettere l'oggetto del task, ad esempio *Chiamata di follow-up per una nuova attività*.
- 8 Salvare l'azione del workflow.

### Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail

L'azione Invia e-mail di una regola del workflow genera in modo automatico un messaggio e-mail quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte. L'e-mail verrà inviata in modo automatico, indipendentemente dalla riuscita o meno dell'operazione che ha attivato la regola del workflow. Gli amministratori possono visualizzare l'elenco delle e-mail in uscita in attesa di invio nel Monitor e-mail. Per ulteriori informazioni sul Monitor e-mail, vedere [Analisi delle e-mail in sospeso e inviate dell'azienda \(a pagina 1243\)](#).

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

### Informazioni sull'indirizzo di origine nelle e-mail inviate da azioni del workflow

Quando si specifica l'indirizzo di origine per le e-mail inviate da un'azione Invia e-mail del workflow, è possibile selezionare una delle opzioni riportate di seguito.

- **Indirizzo e-mail predefinito**

Quando si seleziona questa opzione, l'indirizzo di origine nell'e-mail è donotreply@crmondemand.com.

- **Utente corrente**

Quando si seleziona questa opzione, l'e-mail viene inviata per conto dell'utente connesso che attiva il workflow. Il campo Mittente dell'e-mail viene impostato su donotreply@crmondemand.com. L'indirizzo di origine dell'e-mail è l'indirizzo e-mail dell'utente che ha eseguito l'accesso e che attiva il workflow.

**NOTA:** quando l'azione Invia e-mail viene eseguita per un evento programmato, l'utente che ha reso attivo l'evento programmato viene considerato come utente che ha eseguito l'accesso.

- **Indirizzo e-mail specifico**

Quando si seleziona questa opzione, l'e-mail viene inviata per conto dell'indirizzo e-mail specificato nell'azione del workflow. Il campo Mittente dell'e-mail viene impostato su donotreply@crmondemand.com. L'indirizzo di origine dell'e-mail è l'indirizzo e-mail specifico indicato nell'azione del workflow.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand genera una stringa per ogni e-mail in modo da poterne tenere traccia nel sistema di consegna delle e-mail in Oracle. Nelle versioni precedenti di Oracle CRM On Demand, la stringa di registrazione viene visualizzata nell'e-mail. A partire dalla versione 24, la stringa di registrazione non viene più visualizzata nell'e-mail, ma viene memorizzata in un'intestazione non visibile al destinatario dell'e-mail.

### Informazioni sulla traduzione del testo della riga dell'oggetto e del corpo del messaggio nelle azioni del workflow Invia e-mail

Dopo aver creato un'azione Invia e-mail, è possibile modificarla, se necessario, per immettere le versioni tradotte del testo della riga dell'oggetto e del corpo del messaggio per l'e-mail generata dall'azione del workflow. È possibile immettere una traduzione per ogni lingua attiva per la propria azienda. Se non si immette la traduzione del testo della riga dell'oggetto e del corpo del messaggio per una lingua, verrà utilizzata la versione del testo nella lingua predefinita dell'azienda.

Quando l'azione e-mail viene eseguita, Oracle CRM On Demand utilizza il valore contenuto nel campo A dell'azione Invia e-mail per determinare la lingua dell'e-mail secondo le modalità riportate di seguito.

- Se nel campo A è selezionata la voce Utente specifico o Utente relativo sul record, la lingua dell'e-mail sarà la lingua utente del destinatario dell'e-mail. Se nel campo A è selezionata la voce Utente relativo sul record e l'e-mail viene inviata a più utenti, la lingua per ogni e-mail sarà la lingua utente del destinatario dell'e-mail.
- Se nel campo A è selezionata la voce Indirizzo e-mail specifico, Oracle CRM On Demand utilizzerà il valore nel campo Da dell'azione Invia e-mail per determinare la lingua dell'e-mail secondo le modalità riportate di seguito.
  - Se nel campo Da è selezionata la voce Utente corrente, la lingua dell'e-mail sarà la lingua dell'utente corrente, ovvero la lingua dell'utente collegato che ha attivato il workflow.
  - Se nel campo Da è selezionata la voce Indirizzo e-mail predefinito o Indirizzo e-mail specifico, la lingua dell'e-mail sarà la lingua predefinita dell'azienda.

### Cosa succede quando si aggiorna l'azione Invia e-mail?

Quando si modifica il testo della riga dell'oggetto, il testo del corpo del messaggio o entrambi i testi con la lingua predefinita dell'azienda, è possibile usare la casella di controllo Contrassegna per traduzione per determinare il funzionamento per le altre lingue come descritto di seguito.

- Se non si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione, si verifica quanto segue:

- per le lingue per le quali non è stata mai immessa una traduzione, il testo della riga dell'oggetto e del corpo del messaggio viene sostituito in modo automatico dal testo aggiornato specificato per la lingua predefinita dell'azienda;
- tutte le versioni tradotte esistenti del testo della riga dell'oggetto e del corpo del messaggio rimangono invariate.
- Se si seleziona la casella di controllo **Contrassegna per traduzione**, dopo il salvataggio delle modifiche il testo della riga dell'oggetto e del corpo del messaggio per tutte le altre lingue viene sovrascritto con il testo della riga dell'oggetto e del corpo del messaggio specificato per la lingua predefinita dell'azienda. Il testo viene visualizzato in blu e fra parentesi per le altre lingue finché non si immette la versione tradotta.

**NOTA:** se si seleziona la casella di controllo **Contrassegna per traduzione** durante l'aggiornamento di un campo qualsiasi di un'azione **Invia e-mail**, al salvataggio delle modifiche il testo della riga dell'oggetto e del corpo del messaggio per tutte le lingue verrà sovrascritto con il testo della riga dell'oggetto e del corpo del messaggio specificato per la lingua predefinita dell'azienda, anche se il testo non è stato aggiornato nella lingua predefinita dell'azienda.

### Informazioni sulla casella di controllo **Contrassegna per traduzione**

La casella di controllo **Contrassegna per traduzione** ha effetto solo quando si modifica un'azione del workflow **Invia e-mail** esistente e la lingua predefinita dell'azienda è selezionata nel campo **Lingua traduzione**. Quando si crea una nuova azione del workflow **Invia e-mail**, la casella di controllo **Contrassegna per traduzione** è deselezionata e di sola lettura. Inoltre, la casella di controllo **Contrassegna per traduzione** è di sola lettura quando si seleziona una lingua diversa dalla lingua predefinita dell'azienda nel campo **Lingua traduzione** durante la modifica dell'azione del workflow.

La procedura riportata di seguito descrive come creare un'azione **Invia e-mail**.

**NOTA:** la funzionalità workflow disponibile in Oracle CRM On Demand non è uno strumento per l'invio di massa delle e-mail. Se è necessario inviare grandi quantità di e-mail ai propri clienti, si consiglia l'uso di un prodotto dedicato quale Oracle CRM On Demand Marketing per soddisfare tali requisiti.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio **Gestione regole dati - Gestione regole workflow**. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

**NOTA:** la procedura per la creazione di un'azione **Invia e-mail** per il tipo di record di analitica è diversa dalla procedura per la creazione di un'azione **Invia e-mail** per gli altri tipi di record. Per informazioni sulla creazione di un'azione **Invia e-mail** per il tipo di record di analitica, vedere [Creazione di eventi programmati per Analytics \(a pagina 1606\)](#).

### **Per creare un'azione *Invia e-mail***

- 1 Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale **Amministrazione**.
  - b Nella sezione **Gestione processi aziendali**, fare clic sul collegamento **Configurazione workflow**.
  - c Nella pagina **Elenco regole workflow**, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere **Applicazione di filtri agli elenchi** (vedere [Filtro di elenchi](#) a pagina 141).
- 2 Fare clic sul collegamento **Nome workflow** nella regola.
- 3 Nella barra del titolo **Azioni** nella pagina **Dettagli regola workflow**, fare clic su **Menu** e selezionare **Invia e-mail**.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento **Copia per l'azione**.

- 4 Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5 Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.
- 6 Nel campo Da, selezionare o immettere come riportato di seguito l'indirizzo dal quale deve essere inviata l'e-mail.

- Selezionare l'opzione Indirizzo e-mail predefinito per inviare l'e-mail dall'indirizzo predefinito.
- Selezionare l'opzione Utente corrente per inviare l'e-mail per conto dell'utente connesso che attiva il workflow.
- Selezionare l'opzione Indirizzo e-mail specifico per inviare l'e-mail per conto di un indirizzo specifico, quindi specificare l'indirizzo.

Quando si immette l'indirizzo, sono valide le limitazioni riportate di seguito.

- È possibile immettere gli indirizzi e-mail direttamente o fare clic sull'icona *fx* accanto al campo e utilizzare Expression Builder per definire l'indirizzo e-mail.
- Specificare solo un indirizzo e-mail. Nel campo Da non sono supportati più indirizzi.
- Se si specifica un indirizzo e-mail assoluto, è necessario racchiuderlo tra apici o virgolette.
- Expression Builder controlla solo la sintassi delle espressioni degli indirizzi non controlla la validità degli indirizzi.
- Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.

- 7 (Facoltativo) Nel campo Rispondi a, selezionare come indicato di seguito l'opzione per l'indirizzo visualizzato in modo automatico nel campo A quando il destinatario risponde all'e-mail inviata dall'azione Invia e-mail.

- Lasciare vuoto il campo se si desidera che l'indirizzo di origine dell'e-mail venga visualizzato nel campo A della risposta.
- Selezionare l'opzione Utente corrente se si desidera che nel campo A della risposta venga visualizzato l'indirizzo e-mail dell'utente connesso la cui azione attiva la regola del workflow.
- Selezionare l'opzione Indirizzo e-mail specifico se si desidera specificare l'indirizzo o gli indirizzi che verranno visualizzati nel campo A della risposta, quindi specificare gli indirizzi.

Quando si immettono gli indirizzi sono valide le limitazioni riportate di seguito.

- È possibile immettere gli indirizzi e-mail direttamente o fare clic sull'icona *fx* accanto al campo e utilizzare Expression Builder per definire l'indirizzo e-mail.
- Per immettere più indirizzi, utilizzare il carattere di punto e virgola (;) come delimitatore.
- È necessario racchiudere indirizzi e-mail assoluti tra apici o virgolette.
- Expression Builder controlla solo la sintassi delle espressioni degli indirizzi non controlla la validità degli indirizzi.
- Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.

- 8 Nel campo A, selezionare o immettere l'indirizzo e-mail del destinatario dell'e-mail, nel modo seguente.

- Selezionare Utente specifico o Indirizzo e-mail sul record, quindi selezionare il destinatario, nel modo seguente.
  - Se si seleziona Utente specifico, fare clic sull'icona di ricerca, quindi selezionare l'utente.
  - Se si seleziona Indirizzo e-mail sul record, selezionare il destinatario dall'elenco.

Se si seleziona un ruolo team come destinatario, la regola del workflow invia l'e-mail a ogni utente con il ruolo team assegnato.

**NOTA:** per i tipi di record Account, Contatto, Lead, Opportunità e Richiesta di servizio, tutti i ruoli personalizzati che vengono aggiunti al tipo di record sono disponibili nell'elenco di destinatari Utente relativo sul record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei tipi di record, vedere [Pagina di](#)



[personalizzazione applicazioni del tipo di record \(a pagina 1265\)](#). Per informazioni sui destinatari ai quali è possibile inviare l'e-mail quando l'azione del workflow riguarda il tipo di record Utente, vedere [Considerazioni relative alla creazione delle regole del workflow per il tipo di record Utente \(a pagina 1595\)](#).

- Selezionare l'opzione Indirizzo e-mail specifico, quindi specificare l'indirizzo.

Quando si immettono gli indirizzi, tenere presente le considerazioni riportate di seguito.

- È possibile immettere gli indirizzi e-mail direttamente o fare clic sull'icona *fx* accanto al campo e utilizzare Expression Builder per definire indirizzi e-mail.
- Per immettere più indirizzi, utilizzare il carattere di punto e virgola (;) come delimitatore.
- È necessario racchiudere indirizzi e-mail assoluti tra apici o virgolette.
- Expression Builder controlla solo la sintassi delle espressioni degli indirizzi non controlla la validità degli indirizzi.
- Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.
- Se un'espressione immessa qui restituisce un indirizzo e-mail che contiene uno qualsiasi dei caratteri non supportati per l'uso negli indirizzi e-mail nell'applicazione standard, Oracle CRM On Demand non potrà inviare un'e-mail all'indirizzo restituito anche se la casella di controllo Consenti caratteri Unicode nei campi E-mail è selezionata nel profilo dell'azienda. Per informazioni sui caratteri supportati per l'uso negli indirizzi e-mail, vedere [Informazioni sui caratteri speciali negli indirizzi e-mail \(a pagina 65\)](#).

Nel seguente esempio viene illustrata una voce con più indirizzi:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

**NOTA:** Quando si crea un'azione del workflow *Invia e-mail per il tipo di record Utente*, l'opzione *Indirizzo e-mail specifico* non è disponibile nel campo A. sono disponibili solo le opzioni *Utente specifico* e *Utente relativo sul record*.

- 9 Immettere la riga dell'oggetto per l'e-mail.

È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo. Tre simboli di percentuale (%%) prima e dopo una funzione incorporata o un nome campo indicano che è necessario convertire tale valore in un valore di testo.

Ad esempio, il testo può includere quanto riportato di seguito.

Un nuovo cliente %%%[<AccountType>]%%% deve essere creato

Se si digita un nome di funzione o di campo direttamente nel campo, è necessario digitare tre simboli di percentuale prima e dopo il nome. Se si utilizza Expression Builder per incorporare una funzione o un nome campo, i simboli di percentuale vengono aggiunti automaticamente. Se si utilizza Expression Builder per incorporare un'espressione complessa, è possibile che i simboli di percentuale non vengano aggiunti nelle posizioni appropriate. In tal caso, assicurarsi che i simboli di percentuale vengano posizionati prima e dopo l'intera espressione in modo che l'espressione venga valutata correttamente.

Ad esempio, %%%Oggi () + 30%%% aggiunge 30 giorni alla data corrente, ma %%%Oggi () %%%+ 30 concatena 30 alla rappresentazione della stringa della data corrente.

Per utilizzare Expression Builder per incorporare funzioni e nomi campo nel campo, fare clic sull'icona *fx* accanto al campo. Se si immette solo testo statico, non è necessario utilizzare Expression Builder.

Questo campo può contenere massimo 1024 caratteri, inclusi i simboli di percentuale prima e dopo le funzioni e i nomi campo.

- 10 Nel campo Formato e-mail, selezionare il formato che si desidera utilizzare per il messaggio e-mail.

È possibile selezionare Testo normale o HTML per il formato del messaggio.

- 11 Immettere il messaggio per l'e-mail.

È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo, come descritto nel passo 8.



Ad esempio, il testo può includere quanto riportato di seguito.

Gentile Sig. %%%[<ContactLastName>]%%%,

Questo campo può contenere massimo 16,350 caratteri, inclusi i simboli di percentuale prima e dopo le espressioni.

Per informazioni sulle considerazioni da tenere presenti quando si utilizza codice HTML nel messaggio e per un elenco degli elementi e degli attributi supportati, vedere [Codice HTML per i campi Nota e i messaggi e-mail del workflow \(a pagina 68\)](#).

## 12 Salvare l'azione.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di immissione della versione tradotta del testo della riga dell'oggetto e del corpo del messaggio nell'e-mail.

**NOTA:** Se non si immette la traduzione del testo della riga dell'oggetto e del corpo del messaggio per una lingua, verrà utilizzata la versione del testo nella lingua predefinita dell'azienda. se in seguito si modifica il testo della riga dell'oggetto, il testo del corpo del messaggio o entrambi questi testi con la lingua predefinita dell'azienda in un'azione Invia e-mail esistente e non si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione, gli aggiornamenti verranno applicati anche al testo della riga dell'oggetto e del corpo del messaggio per tutte le lingue per le quali non è mai stata immessa una traduzione.

**Per immettere la versione tradotta del testo della riga dell'oggetto e del corpo del messaggio per l'e-mail, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Nella pagina Dettaglio regola workflow fare clic sul collegamento Modifica relativo all'azione del workflow Invia e-mail per la quale si desidera immettere la traduzione.
- 2 Selezionare la lingua per la quale si desidera immettere la traduzione nel campo Lingua traduzione della pagina Modifica azione workflow.
- 3 Nel campo Oggetto, immettere la versione tradotta del testo della riga oggetto dell'e-mail.  
È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo.
- 4 Immettere la versione tradotta del testo del messaggio nel campo Testo messaggio.  
È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo.
- 5 Salvare le modifiche.
- 6 Ripetere la procedura per ogni lingua per la quale si desidera immettere una traduzione.

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi FieldName utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi FieldName utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi FieldName saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi FieldName siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi FieldName nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro \(a pagina 1614\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione \(a pagina 1616\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task \(a pagina 1619\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori \(a pagina 1630\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi \(a pagina 1632\)](#)

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo \(a pagina 1587\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1636\)](#)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1637\)](#)

## **Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori**

L'azione Aggiorna valori di una regola del workflow aggiorna in modo automatico i campi quando si modifica un record senza perdita della informazioni sulla modifica originale (ovvero le informazioni relative all'ora di modifica del record, all'autore della modifica e ai dati modificati). L'azione viene eseguita al termine del periodo di attesa definito in una o più azioni Attendi, se esistenti, che precedono l'azione Aggiorna valori nella regola del workflow.

A meno che l'evento trigger per la regola del workflow non sia Prima del salvataggio record modificato, deve esistere almeno un'azione Attendi attiva che precede l'azione Aggiorna valori nella regola del workflow. Ad eccezione delle regole del workflow in cui l'evento trigger è Prima del salvataggio record modificato, Oracle CRM On Demand consente di attivare un'azione Aggiorna valori solo se l'azione è preceduta da almeno un'azione Attendi attiva nella regola del workflow. Quando in una regola del workflow sono presenti numerose azioni Aggiorna valori, non è necessario disporre di un'azione Attendi per ogni azione Aggiorna valori. È sufficiente disporre di un'azione Attendi che precede tutte le azioni Aggiorna valori nella regola.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Aggiorna valori.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole workflow. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

### ***Per creare un'azione Aggiorna valori***

- 1 Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
  - c Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere [Applicazione di filtri agli elenchi \(vedere Filtro di elenchi a pagina 141\)](#).
- 2 Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 3 Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Aggiorna valori.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.

- 4 Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5 Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.
- 6 Compilare i campi descritti nella seguente tabella, quindi salvare l'azione.

| Campo                        | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome campo                   | <p>Selezionare il nome del campo da aggiornare dall'elenco a discesa.</p> <p><b>NOTA:</b> l'insieme di campi che è possibile aggiornare viene determinato dal tipo di record relativo alla regola del workflow. Inoltre, se un campo viene specificato come di sola lettura a livello di impostazione del campo, tale campo non può essere aggiornato mediante l'azione Aggiorna valori. Per alcuni tipi di record, l'insieme di campi che è possibile aggiornare include alcuni campi Oggetto personalizzato. È possibile personalizzare i campi Oggetto personalizzato 1, Oggetto personalizzato 02 e Oggetto personalizzato 03 nonché i campi ID corrispondenti per alcuni tipi di record. Per il tipo di record Opportunità è anche possibile aggiornare i campi Oggetto personalizzato 05 e Oggetto personalizzato 06 nonché i campi ID corrispondenti.</p>                                                                                                        |
| Valore                       | <p>Fare clic sull'icona <i>fx</i> accanto al campo e definire l'espressione che calcola il nuovo valore per il campo. È possibile utilizzare il pulsante Verifica sintassi in Expression Builder per verificare la sintassi.</p> <p>Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.</p> <p>Se si definisce un'espressione per calcolare un campo, ad esempio un campo Margine personalizzato, in cui il margine è uguale al fatturato meno il costo, il valore del campo viene calcolato ogni volta che la regola di workflow viene generata, anche se il fatturato o il costo non è stato modificato. Per prestazioni ottimali, è possibile definire una condizione aggiuntiva nella regola del workflow, ad esempio:</p> <pre>Fieldvalue('&lt;Revenue&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Revenue&gt;') OR Fieldvalue('&lt;Cost&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Cost&gt;')</pre> <p>La funzione PRE restituisce il valore che era nel campo prima dell'aggiornamento del campo.</p> |
| Sovrascrivi valori esistenti | <p>Selezionare questa casella di controllo se il valore esistente nel campo deve essere sovrascritto da un nuovo valore.</p> <p>Se il campo contiene già un valore, il valore esistente viene aggiornato solo se questa casella di controllo è selezionata.</p> <p>Se è vuoto, il campo viene aggiornato con il nuovo valore, anche se questa casella di controllo è deselezionata.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro \(a pagina 1614\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione \(a pagina 1616\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task \(a pagina 1619\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail \(a pagina 1624\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi \(a pagina 1632\)](#)

#### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo \(a pagina 1587\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1636\)](#)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1637\)](#)

## Creazione di azioni del workflow: Attendi

L'azione Attendi induce Oracle CRM On Demand a ritardare l'esecuzione di altre azioni (successive) di una regola del workflow finché non è trascorso un determinato periodo di tempo. È possibile specificare il periodo di attesa come periodo di tempo o specificare una data e un'ora di fine per il periodo di attesa. Inoltre, è possibile specificare direttamente il periodo di attesa oppure creare un'espressione per calcolarlo.

**NOTA:** il periodo di attesa indica il periodo di tempo minimo che deve trascorrere prima che Oracle CRM On Demand avvii l'esecuzione di altre azioni sulla regola del workflow. Il periodo di tempo effettivo che trascorre prima dell'esecuzione di altre azioni dipende dal carico di lavoro del database Oracle CRM On Demand e del server Oracle CRM On Demand nonché dal numero di azioni Attendi in sospeso al termine del periodo di attesa.

### Informazioni sulle azioni Attendi e Crea evento di integrazione

Se si desidera usare un'azione Crea evento di integrazione per creare un evento di integrazione che acquisisca le modifiche apportate a un record dall'evento che attiva una regola del workflow, è necessario collocare l'azione Crea evento di integrazione prima di qualsiasi azione Attendi nella sequenza di azioni della regola del workflow. Quando precede un'azione Crea evento di integrazione in una regola del workflow, l'azione Attendi impedisce all'azione Crea evento di integrazione di individuare le modifiche apportate al record. Allo scadere del periodo di attesa dell'azione Attendi, il record viene letto di nuovo prima dell'esecuzione delle azioni rimanenti della regola e i valori dei campi presenti nel record prima dell'evento che ha attivato la regola del workflow non vengono conservati. Il valore precedente e il valore corrente di un campo vengono pertanto considerati identici e l'azione Crea evento di integrazione non crea un evento di integrazione poiché non rileva alcuna modifica nei campi controllati.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola del workflow. Il limite massimo è di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Attendi.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole workflow. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

### Per creare un'azione Attendi

- 1 Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
  - c Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere Applicazione di filtri agli elenchi (vedere [Filtro di elenchi](#) a pagina 141).
- 2 Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 3 Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Attendi.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento [Copia per l'azione](#).

- 4 Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5 Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.
- 6 Se si desidera che Oracle CRM On Demand rivaluti le condizioni della regola al termine del periodo di attesa, deselezionare la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa.

**NOTA:** per ulteriori informazioni sulla casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa, vedere [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo \(a pagina 1587\)](#).

- 7 Specificare la durata dell'attesa utilizzando una delle opzioni riportate di seguito.
  - Selezionare l'opzione Periodo, quindi immettere il periodo del ritardo in anni, mesi, giorni, ore e minuti come riportato di seguito.
    - Nel campo Anno immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 5.
    - Nel campo Mesi immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 12.
    - Nel campo Giorni immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 200.
    - Nel campo Ore immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 200.
    - Nel campo Minuti immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 59.

Non è possibile specificare un valore negativo o un valore non intero, ad esempio 1,5.

**NOTA:** il periodo massimo che è possibile specificare utilizzando l'opzione Periodo è 5 anni, 12 mesi, 200 giorni, 200 ore e 59 minuti. Per specificare un periodo più lungo, utilizzare l'opzione Espressione periodo anziché l'opzione Periodo.

- Selezionare l'opzione Espressione periodo, quindi fare clic sull'icona *fx* accanto al campo e utilizzare il generatore di espressioni per creare un'espressione che calcoli il periodo di ritardo.  
È possibile utilizzare la funzione Duration nel generatore di espressioni per calcolare un periodo in giorni o frazioni di giorni. Per ulteriori informazioni, vedere Duration (vedere [Durata](#) a pagina 2014).  
L'espressione deve restituire un numero. Di seguito sono riportati esempi di espressioni valide per calcolare il periodo di un ritardo:

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

Non sono previste limitazioni per la lunghezza del periodo che può essere restituita dall'espressione.

**NOTA:** se il periodo di attesa calcolato è negativo, il periodo di attesa viene impostato su zero e l'azione Attendi termina immediatamente. Qualsiasi azione rimanente nella regola di workflow viene eseguita senza ritardi.

- Selezionare l'opzione Ora, fare clic sull'icona del calendario e selezionare la data e l'ora di fine del ritardo. Selezionare l'ora in base al fuso orario specificato nelle impostazioni personali.
- Selezionare l'opzione Espressione tempo, quindi fare clic sull'icona *fx* accanto al campo e utilizzare il generatore di espressioni per creare un'espressione che calcoli la data e l'ora di fine del ritardo.  
È possibile utilizzare la funzione Duration nel generatore di espressioni per calcolare un periodo in giorni o frazioni di giorni. Per ulteriori informazioni, vedere Duration (vedere [Durata](#) a pagina 2014).

L'espressione deve restituire una data e un'ora. Di seguito sono riportati alcuni esempi di espressioni valide per calcolare la data e l'ora di fine di un ritardo.

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

**NOTA:** se la data e l'ora di fine calcolate sono già passate, il periodo di attesa sull'azione viene impostato su 0 (zero) e l'azione Attendi termina immediatamente. Qualsiasi azione rimanente nella regola di workflow viene eseguita senza ritardi.

Se l'espressione non restituisce una data e ora valide, l'azione Attendi termina immediatamente e le azioni rimanenti nella regola di workflow vengono eseguite senza ritardi.

La data calcolata può essere impostata su qualsiasi data futura, senza limitazioni.

## 8 Salvare l'azione.

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro \(a pagina 1614\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione \(a pagina 1616\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task \(a pagina 1619\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail \(a pagina 1624\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori \(a pagina 1630\)](#)

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo \(a pagina 1587\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1636\)](#)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1637\)](#)

## Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow

Se esistono più azioni in una regola del flusso di lavoro, le azioni vengono eseguite nell'ordine specificato nella regola del flusso di lavoro, a partire dall'azione numero 1. L'azione successiva avrà inizio solo al completamento dell'azione in corso. È possibile modificare l'ordine delle azioni di una regola.

### *Per modificare l'ordine delle azioni in una regola del workflow*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera modificare l'ordine delle azioni. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere Applicazione di filtri agli elenchi (vedere [Filtro di elenchi](#) a pagina 141).
- 4 Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 5 Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola del workflow, fare clic sul pulsante Modifica ordine.
- 6 Nella pagina Modifica ordine azioni, fare clic sulle icone delle frecce per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Spostare un'azione in alto o in basso nell'elenco.
- Spostare un'azione all'inizio o alla fine dell'elenco delle azioni.

**NOTA:** l'eventuale azione **Aggiorna valori** contenuta nella regola deve essere preceduta da almeno un'azione **Attendi attiva** nella regola, a meno che l'evento trigger per la regola del workflow non sia **Salvataggio record modificato**.

- 7 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo \(a pagina 1587\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro \(a pagina 1614\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione \(a pagina 1616\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task \(a pagina 1619\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail \(a pagina 1624\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori \(a pagina 1630\)](#)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi \(a pagina 1632\)](#)

### Modifica dell'ordine delle regole del workflow

Quando si crea una regola del workflow, Oracle CRM On Demand la assegna automaticamente al successivo numero di ordine non utilizzato per le regole basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger. Se l'evento trigger per la regola del workflow è **Dopo associazione con principale** o **Dopo dissociazione da principale**, Oracle CRM On Demand automaticamente assegna la regola al successivo numero di ordine non utilizzato per le regole basate su stesso tipo di record, stesso evento trigger e stesso tipo di record principale. Per le regole del workflow con evento trigger diverso da **Evento programmato**, il numero dell'ordine determina l'ordine in cui Oracle CRM On Demand richiama una sequenza di regole del workflow basate sullo stesso tipo di record e sullo stesso evento trigger e, se applicabile, sullo stesso tipo di record principale. È possibile modificare l'ordine delle regole.

**NOTA:** anche alle regole del workflow con l'evento trigger **Evento programmato** viene assegnato un numero di ordine, ma queste regole non vengono eseguite in sequenza. Il numero di ordine è di sola lettura per gli eventi programmati.

Se ad esempio si crea una regola di workflow basata sul tipo di record **Cliente** con l'evento trigger **Prima dell'eliminazione record** e due regole di workflow hanno già lo stesso tipo di record e lo stesso evento trigger, alla nuova regola viene assegnato il numero d'ordine 3. È possibile modificare in seguito tale numero in modo che la nuova regola diventi la prima regola richiamata per il tipo di record e l'evento trigger specificati.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come modificare l'ordine di una regola del workflow.

#### ***Per modificare l'ordine delle regole del workflow***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale **Amministrazione**.
- 2 Nella sezione **Gestione processi aziendali**, fare clic sul collegamento **Configurazione workflow**.
- 3 Nella pagina contenente l'elenco delle regole del workflow, trovare la regola di cui si desidera modificare l'ordine e fare clic sul collegamento relativo al nome della regola.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere **Applicazione di filtri agli elenchi** (vedere [Filtro di elenchi](#) a pagina 141).

- 4 Nella pagina **Dettagli regola workflow**, fare clic su **Modifica ordine**.



- 5 Nella pagina Modifica ordine workflow, fare clic sulle icone delle frecce per effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Spostare una regola del workflow in alto o in basso nell'elenco.
  - Spostare una regola del workflow all'inizio o alla fine dell'elenco delle regole.
- 6 Fare clic su Salva per salvare le modifiche.

**NOTA:** se si elimina una regola del workflow, le altre regole basate sullo stesso tipo di record e sullo stesso evento trigger vengono riordinate automaticamente. Se, tuttavia, una regola viene disattivata, l'ordine nell'elenco delle regole basate sullo stesso tipo di record e sullo stesso evento trigger rimane invariato, ma la regola non viene richiamata.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo \(a pagina 1587\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#)

### Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow

Se si disattiva una regola del workflow mentre un'istanza di un'azione Attendi nella regola è in stato di sospensione, al termine del periodo di attesa dell'istanza dell'azione non viene eseguita alcuna azione rimanente della regola e non viene attivata alcuna regola del workflow successiva nella sequenza di regole per il tipo di record.

Se si disattiva un'azione Attendi di una regola del workflow mentre un'istanza dell'azione Attendi è in stato di sospensione, al termine del periodo di attesa dell'istanza dell'azione non viene eseguita alcuna azione rimanente nella regola di workflow e non viene attivata alcuna regola del workflow successiva nella sequenza di regole per il tipo di record.

**NOTA:** per informazioni sulle conseguenze della disattivazione di un evento programmato (ovvero di una regola del workflow con l'evento trigger Evento programmato), vedere [Informazioni sugli eventi programmati \(a pagina 1599\)](#).

La procedura che segue descrive come disattivare una regola di workflow.

#### *Per disattivare una regola di workflow*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola che si desidera disattivare.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole di workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi \(a pagina 141\)](#).
- 4 Nel menu di livello record per la regola, selezionare Modifica.
- 5 Nella pagina Dettagli regola workflow deselezionare la casella di controllo Attivo.
- 6 Salvare le modifiche.

La procedura che segue descrive come disattivare un'azione della regola di workflow.

#### *Per disattivare un'azione della regola di workflow*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.



- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola da cui si desidera eliminare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole di workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi \(a pagina 141\)](#).
- 4 Fare clic sul collegamento Nome workflow per la regola.
- 5 Individuare l'azione da eliminare nella sezione Azioni della pagina Dettagli regola workflow.
- 6 Nel menu di livello record per l'azione, selezionare Modifica.
- 7 Nella pagina Modifica azione workflow, deselezionare la casella di controllo Attivo.

**NOTA:** se la regola contiene un'azione Aggiorna valori, l'azione deve essere preceduta da almeno un'azione Attendi attiva per la regola a meno che l'evento trigger per la regola del workflow non sia Prima del salvataggio record modificato. Se si tenta di disattivare un'azione Attendi e non esiste un'altra azione Attendi che precede l'azione Aggiorna valori, Oracle CRM On Demand non consente di disattivare l'azione Attendi.

- 8 Salvare le modifiche.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo \(a pagina 1587\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow \(a pagina 1635\)](#)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1637\)](#)

### Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow

Quando si elimina una regola di workflow, vengono eliminate anche tutte le azioni nella regola. Inoltre, i numeri di ordine sulle regole rimanenti per il tipo di record pertinente vengono aggiornati automaticamente come necessario per garantire l'assenza di intervalli nella sequenza dei numeri.

Se si elimina una regola del workflow quando lo stato di una o più istanze di un'azione Attendi della regola è In sospeso, le istanze in sospeso verranno eliminate da Monitor attese workflow. Non verrà eseguita alcuna delle azioni rimanenti della regola del workflow e non verrà attivata alcuna regola del workflow successiva nella sequenza delle regole per il tipo di record.

Quando si elimina un'azione da una regola di workflow, i numeri di ordine nelle azioni rimanenti nella regola vengono aggiornate automaticamente come necessario per garantire l'assenza di intervalli nella sequenza dei numeri.

Se si elimina un'azione Attendi da una regola del workflow mentre un'istanza dell'azione Attendi è in stato di sospensione, al termine del periodo di attesa dell'istanza dell'azione non viene eseguita alcuna azione rimanente nella regola del workflow e non viene attivata alcuna regola del workflow successiva nella sequenza di regole per il tipo di record.

**NOTA:** per informazioni sulle conseguenze dell'eliminazione di un evento programmato (ovvero di una regola del workflow con l'evento trigger Evento programmato), vedere [Informazioni sugli eventi programmati \(a pagina 1599\)](#).

La procedura che segue descrive come eliminare una regola di workflow.

#### ***Per eliminare una regola di workflow***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola che si desidera eliminare.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole di workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi \(a pagina 141\)](#).
- 4 Nel menu di livello record per la regola, selezionare Elimina.
- 5 Confermare di voler eliminare la regola.

La procedura che segue descrive come eliminare un'azione della regola di workflow.

#### ***Per eliminare un'azione della regola di workflow***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola da cui si desidera eliminare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole di workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi \(a pagina 141\)](#).
- 4 Fare clic sul collegamento Nome workflow per la regola.
- 5 Nella pagina Dettagli regola workflow, nella sezione Azioni, individuare l'azione che si desidera eliminare.
- 6 Nel menu di livello record per la regola, selezionare Elimina.  
  
**NOTA:** se la regola contiene un'azione **Aggiorna valori**, l'azione deve essere preceduta da almeno un'azione **Attendi attiva** per la regola a meno che l'evento trigger per la regola del workflow non sia **Prima del salvataggio record modificato**. Se si tenta di eliminare un'azione **Attendi** e non esiste un'altra azione **Attendi** che precede l'azione **Aggiorna valori**, Oracle CRM On Demand non consente di eliminare l'azione **Attendi**.
- 7 Confermare di voler eliminare l'azione.

#### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow \(a pagina 1574\)](#)
- [Informazioni sulle azioni del workflow \(a pagina 1584\)](#)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo \(a pagina 1587\)](#)
- [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow \(a pagina 1634\)](#)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow \(a pagina 1635\)](#)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1636\)](#)

## **Workflow Monitor**

I Workflow Monitor consentono di visualizzare le informazioni relative agli elementi riportati di seguito.

- Istanze non riuscite delle regole e delle azioni del workflow. Per ulteriori informazioni, vedere [Monitor errori workflow \(a pagina 1638\)](#).
- Istanze in sospeso delle azioni Attendi. Per ulteriori informazioni, vedere [Monitor attese workflow \(a pagina 1643\)](#).

### **Monitor errori workflow**

È possibile utilizzare le informazioni fornite in Monitor errori workflow per comprendere i motivi per cui determinate istanze di una regola o di un'azione del workflow non sono riuscite. Se necessario, è possibile accedere ai dettagli

di una regola del workflow da Monitor errori workflow, in modo da poter correggere gli eventuali errori nella configurazione dell'azione del workflow. I dettagli delle istanze di errore vengono conservati in Monitor errori workflow per 30 giorni o fino a quando non vengono eliminati, a seconda di quale delle due azioni viene eseguita prima.

Per informazioni sui tipi di errori segnalati in Monitor errori workflow, vedere [Informazioni sugli errori delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1589\)](#).

Per informazioni sull'uso di Monitor errori workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Visualizzazione delle istanze di errore in Monitor errori workflow \(a pagina 1639\)](#)
- [Eliminazione delle istanze di errore da Monitor errori workflow \(a pagina 1640\)](#)
- [Campi delle istanze di errore del workflow \(a pagina 1640\)](#)

### **Visualizzazione delle istanze di errore in Monitor errori workflow**

La procedura riportata di seguito descrive come visualizzare le istanze di errore in Monitor errori workflow. Per informazioni sui tipi di errori segnalati in Monitor errori workflow, vedere [Informazioni sugli errori delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1589\)](#).

**Procedure preliminari:** per utilizzare Workflow Monitor, il proprio ruolo utente deve disporre del privilegio Gestione regole dati - Gestione regole di workflow.

#### ***Per visualizzare un'istanza di errore in Monitor errori workflow***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic su Workflow Monitor.
- 3 Nella pagina Workflow Monitor, fare clic su Monitor errori workflow.
- 4 Trovare l'istanza desiderata nella pagina Elenco istanze di errore.

**SUGGERIMENTO:** per informazioni sull'applicazione dei filtri agli elenchi, vedere [Applicazioni di filtri agli elenchi \(vedere Filtro di elenchi a pagina 141\)](#).

- 5 Per visualizzare i dettagli di un'istanza, fare clic sul collegamento ID istanza.
- 6 Per visualizzare i dettagli della regola del workflow di cui un record è un'istanza, fare clic sul collegamento Nome workflow per tale record.

La procedura riportata di seguito descrive come creare un elenco filtrato di istanze di errore.

#### ***Per creare un elenco filtrato di istanze di errore***

- Nella pagina Elenco istanze di errore, fare clic Menu nella barra del titolo e selezionare Crea nuovo elenco. Per ulteriori informazioni sulla creazione e ridefinizione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi \(vedere Come creare e limitare gli elenchi a pagina 134\)](#).

La procedura riportata di seguito descrive come gestire gli elenchi filtrati delle istanze di errore.

#### ***Per gestire gli elenchi filtrati di istanze di errore***

- Nella pagina Elenco istanze di errore, fare clic su Menu nella barra del titolo e selezionare la pagina Gestione elenchi. Per ulteriori informazioni sulla gestione degli elenchi, vedere [Pagina Gestione elenchi \(a pagina 145\)](#).

La procedura riportata di seguito descrive come visualizzare il filtro per un elenco di istanze di errore.

#### ***Per visualizzare il filtro per un elenco di istanze di errore***

- Nella pagina Elenco istanze di errore, fare clic su Menu nella barra del titolo e selezionare Mostra filtro elenco. Per ulteriori informazioni sui filtri elenco, vedere Pagina Visualizza lista (vedere [Pagina Visualizza elenco](#) a pagina 147).

Per ulteriori informazioni sull'uso di Monitor errori workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Monitor errori workflow \(a pagina 1638\)](#)
- [Eliminazione delle istanze di errore da Monitor errori workflow \(a pagina 1640\)](#)
- [Campi delle istanze di errore del workflow \(a pagina 1640\)](#)

#### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sulle regole di workflow, vedere l'argomento seguente:

- [Configurazione del workflow \(a pagina 1572\)](#)

#### **Eliminazione delle istanze di errore da Monitor errori workflow**

È possibile eliminare le istanze di errore da Monitor errori workflow una alla volta. I dettagli delle istanze di errore vengono conservati in Monitor errori workflow per 30 giorni o fino a quando non vengono eliminati, a seconda di quale delle due azioni viene eseguita prima.

**NOTA:** la funzione Eliminazione batch non è disponibile nella pagina Elenco istanze di errore.

**Procedure preliminari:** per utilizzare Workflow Monitor, il proprio ruolo utente deve disporre del privilegio Gestione regole dati - Gestione regole di workflow.

La procedura riportata di seguito descrive come eliminare un'istanza di errore da Monitor errori workflow.

#### ***Per eliminare un'istanza di errore da Monitor errori workflow***

- 1 Trovare l'istanza da eliminare nella pagina Elenco istanze di errore.

**SUGGERIMENTO:** per informazioni sull'applicazione dei filtri agli elenchi, vedere Applicazioni di filtri agli elenchi (vedere [Filtro di elenchi](#) a pagina 141).

- 2 Fare clic sul collegamento Elimina per l'istanza.

Per ulteriori informazioni sull'uso di Monitor errori workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sugli errori delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1589\)](#)
- [Monitor errori workflow \(a pagina 1638\)](#)
- [Visualizzazione delle istanze di errore in Monitor errori workflow \(a pagina 1639\)](#)
- [Campi delle istanze di errore del workflow \(a pagina 1640\)](#)

#### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sulle regole di workflow, vedere l'argomento seguente:

- [Configurazione del workflow \(a pagina 1572\)](#)

#### **Campi delle istanze di errore del workflow**

In questo argomento vengono fornite informazioni sui campi visualizzabili per le istanze non riuscite delle regole del workflow, gli eventi programmati e le azioni del workflow in Monitor errori workflow.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi che è possibile visualizzare per le istanze non riuscite delle regole del workflow e per le istanze non riuscite dell'azioni del workflow nelle regole del workflow.

| Campo                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID istanza                | L'ID generato da Oracle CRM On Demand per questa istanza di workflow.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nome workflow             | <p>Per un'istanza di una regola del workflow non riuscita, indica il nome della regola.</p> <p>Per un'istanza di un'azione del workflow non riuscita, indica il nome della regola del workflow in cui è configurata l'azione.</p> <p>Quando si fa clic sul nome della regola del workflow, viene visualizzata la pagina Dettagli regola workflow, in cui è possibile esaminare i dettagli della configurazione della regola.</p> |
| Azione workflow           | <p>Il nome dell'azione del workflow. Il record è un'istanza di questa azione del workflow.</p> <p>Se il record è un'istanza di una regola del workflow non riuscita, questo campo è vuoto.</p>                                                                                                                                                                                                                                   |
| Evento trigger            | L'evento che genera la regola di workflow.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tipo di record            | Il tipo del record su cui è stata attivata l'istanza della regola del workflow.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ID riga record            | <p>L'ID riga del record su cui è stata attivata l'istanza della regola del workflow.</p> <p>Se l'istanza della regola o dell'azione del workflow non è riuscita a causa di un errore di sintassi, questo campo è vuoto.</p>                                                                                                                                                                                                      |
| Tipo di record principale | Se il record che ha attivato l'istanza della regola del workflow è l'elemento secondario di un record principale nel contesto dell'azione che ha attivato la regola del workflow, questo campo mostra il tipo del record principale.                                                                                                                                                                                             |
| ID riga record principale | Se il record che ha attivato l'istanza della regola del workflow è l'elemento secondario di un record principale nel contesto dell'azione che ha attivato la regola del workflow, questo campo mostra l'ID riga del record principale.                                                                                                                                                                                           |
| Messaggio di errore       | Il motivo per cui questa istanza della regola o dell'azione del workflow è terminata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Avviata da                | Il nome dell'utente la cui azione ha attivato l'istanza della regola di workflow.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Avviata il                | La data e l'ora di attivazione dell'istanza della regola del workflow.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Campo        | Descrizione                                                                                                                                            |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Terminata il | La data e l'ora in cui è terminata questa istanza della regola o dell'azione del workflow.                                                             |
| Nome canale  | Il nome del canale attraverso il quale è stata attivata l'istanza della regola del workflow, ad esempio Web Services, Online, importazione e così via. |

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi che è possibile visualizzare per le istanze non riuscite degli eventi programmati e per le istanze non riuscite dell'azioni del workflow negli eventi programmati.

| Campo                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID istanza                | L'ID generato da Oracle CRM On Demand per l'istanza dell'evento programmato o dell'azione del workflow.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nome workflow             | <p>Per un'istanza di un evento programmato non riuscito, il nome dell'evento programmato.</p> <p>Per un'istanza di un'azione del workflow non riuscita, il nome dell'evento programmato in cui è configurata l'azione.</p> <p>Quando si fa clic sul nome di un evento programmato, viene visualizzata la pagina Dettagli regola workflow, in cui è possibile esaminare i dettagli della configurazione dell'evento programmato.</p> |
| Azione workflow           | <p>Il nome dell'azione del workflow. Il record è un'istanza di questa azione del workflow.</p> <p>Se il record è un'istanza di un evento programmato non riuscito, questo campo è vuoto.</p>                                                                                                                                                                                                                                        |
| Evento trigger            | Questo campo mostra sempre Evento programmato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tipo di record            | Il nome del tipo di record per il quale è stato configurato l'evento programmato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ID riga record            | <p>Per un'istanza di un'azione del workflow non riuscita, l'ID del record per il quale l'azione non è riuscita.</p> <p>Per un'istanza di un evento programmato non riuscito, questo campo è vuoto.</p>                                                                                                                                                                                                                              |
| Tipo di record principale | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ID riga record principale | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Messaggio di errore       | Il motivo per il quale questa istanza dell'evento programmato o dell'azione del workflow non è riuscita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Avviata da                | Il nome dell'utente che ha reso attivo l'evento programmato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Campo         | Descrizione                                                                                           |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Avviata il    | La data e l'ora in cui è stata generata l'istanza dell'evento programmato o dell'azione del workflow. |
| Terminata il  | La data e l'ora in cui è terminata l'istanza dell'evento programmato o dell'azione del workflow.      |
| Occorrenza n. | Il numero assegnato all'istanza corrente dell'evento programmato nel set di ricorrenze dell'evento.   |
| Nome canale   | Non applicabile                                                                                       |

Per ulteriori informazioni sull'uso di Monitor errori workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sugli errori delle regole e delle azioni del workflow \(a pagina 1589\)](#)
- [Monitor errori workflow \(a pagina 1638\)](#)
- [Visualizzazione delle istanze di errore in Monitor errori workflow \(a pagina 1639\)](#)
- [Eliminazione delle istanze di errore da Monitor errori workflow \(a pagina 1640\)](#)

#### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle regole di workflow, vedere l'argomento seguente:

- [Configurazione del workflow \(a pagina 1572\)](#)

### Monitor attese workflow

In Monitor attese workflow è possibile visualizzare i dettagli degli elementi riportati di seguito.

- Istanze in sospenso delle azioni Attendi e dettagli di tali azioni del workflow.
- Istanze degli eventi programmati, ovvero regole del workflow con l'evento trigger Evento programmato, in sospenso o in esecuzione al momento.

Ad esempio, se un'istanza di un'azione Attendi del workflow o un'istanza di un evento programmato è in sospenso per un periodo di tempo superiore a quello previsto, è possibile utilizzare Monitor attese workflow per analizzare l'istanza ed esaminare la configurazione della regola del workflow, dell'evento programmato o dell'azione del workflow. Se necessario, è possibile eliminare l'istanza.

**NOTA:** quando si elimina un'istanza in sospenso di un'azione Attendi non viene eseguita alcuna delle azioni rimanenti nella regola del workflow. Quando si elimina un'istanza in sospenso di un evento programmato, l'istanza dell'evento viene annullata, lo stato dell'evento programmato viene impostato su Terminato e l'evento programmato viene disattivato. Non vengono generate ulteriori istanze per le ricorrenze rimanenti dell'evento programmato.

#### Istanze in sospenso delle azioni Attendi

Per capire le modalità di elaborazione delle istanze in sospenso delle azioni Attendi in una regola del workflow, esaminare l'esempio riportato di seguito. È possibile configurare una regola del workflow con la sequenza di azioni desiderate seguente:

- 1 Un'azione Attendi con durata di 24 ore
- 2 Un'azione Invia e-mail
- 3 Un'azione Attendi con durata di 48 ore
- 4 Un'azione Invia e-mail
- 5 Un'azione Crea task



Se le azioni sono configurate in modo corretto, la prima azione Attendi della sequenza, l'azione 1, rimane nello stato In sospeso per almeno 24 ore. Al termine del periodo di attesa, viene eseguita l'azione Invia e-mail (azione 2). La seconda azione Attendi (l'azione 3 nella regola del workflow) è l'azione successiva della sequenza e rimane nello stato In sospeso per almeno 48 ore. Al termine del periodo di attesa, vengono eseguite l'azione Invia e-mail (azione 4) e l'azione Crea task (azione 5).

**NOTA:** il periodo di attesa indica il periodo di tempo minimo che deve trascorrere prima che Oracle CRM On Demand avvii l'esecuzione di altre azioni sulla regola del workflow. Il periodo di tempo effettivo che trascorre prima dell'esecuzione di altre azioni dipende dal carico di lavoro del database Oracle CRM On Demand e del server Oracle CRM On Demand nonché dal numero di azioni Attendi in sospeso al termine del periodo di attesa.

Se tuttavia il periodo di attesa nell'azione 3 è stato specificato in modo errato come 48 giorni invece che 48 ore, l'azione rimarrà nello stato In sospeso finché non saranno trascorsi 48 giorni. È possibile vedere l'azione in Monitor attese workflow e visualizzarne i dettagli per verificare se il periodo di attesa è stato specificato in modo errato. È quindi possibile eliminare l'istanza dell'azione Attendi.

Quando si elimina l'istanza dell'azione Attendi, l'istanza della regola del workflow termina e le azioni rimanenti dell'istanza della regola non vengono eseguite. Nell'esempio precedente si verifica quanto segue:

- se si elimina l'azione 1 mentre è in sospeso, le azioni 2, 3, 4 e 5 non vengono eseguite;
- se si elimina l'azione 3 mentre è in sospeso, le azioni 4 e 5 non vengono eseguite.

**NOTA:** le azioni di attesa sono l'unico tipo di azioni del workflow tenute nello stato In sospeso.

### Istanze in sospeso degli eventi programmati

Un'istanza in sospeso di un evento programmato conserva lo stato In coda fino alla data e all'ora prevista per l'esecuzione (la data di ripristino). La data di ripristino rappresenta il momento adeguato più vicino per l'esecuzione dell'istanza. A seconda del carico nel database Oracle CRM On Demand e nel server Oracle CRM On Demand in quel momento, nonché del numero delle istanze di azione Attendi e delle istanze di evento programmato in sospeso, l'istanza potrebbe non essere eseguita immediatamente. Dopo l'avvio dell'esecuzione, lo stato dell'istanza diventa In esecuzione e il campo Data di inizio effettiva viene popolato. Per visualizzare i campi aggiornati potrebbe essere necessario aggiornare la pagina del browser. L'istanza rimane visualizzata in Monitor attese workflow durante l'esecuzione.

Se necessario, è possibile eliminare un'istanza di un evento programmato durante l'esecuzione. In questo caso, l'istanza viene rimossa da Monitor attese workflow. Inoltre, lo stato dell'evento programmato viene impostato su Terminato, l'evento programmato viene disattivato e non vengono generate ulteriori istanze per le ricorrenze rimanenti dell'evento programmato. L'esecuzione dell'istanza continua fino al successivo controllo effettuato da Oracle CRM On Demand per determinare se l'evento programmato è ancora attivo. Questo controllo viene eseguito a intervalli di cinque minuti nel corso dell'esecuzione dell'istanza. Quando Oracle CRM On Demand determina che l'evento programmato è stato disattivato, l'esecuzione dell'istanza termina e tutte le azioni del workflow che non sono state già eseguite per l'istanza non vengono eseguite.

È possibile eliminare un'istanza di un evento programmato in sospeso (ovvero quando lo stato è impostato su In coda), come descritto nella sezione [Eliminazione delle istanze in sospeso da Monitor attese workflow \(a pagina 1646\)](#).

### Argomenti correlati

Per informazioni sugli eventi programmati, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sugli eventi programmati \(a pagina 1599\)](#)
- [Creazione di eventi programmati \(a pagina 1602\)](#)

Per informazioni sull'uso del Monitor attese workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Visualizzazione delle istanze in sospeso in Monitor attese workflow \(a pagina 1645\)](#)
- [Eliminazione delle istanze in sospeso da Monitor attese workflow \(a pagina 1646\)](#)
- [Campi delle istanze in sospeso del workflow \(a pagina 1647\)](#)



## Visualizzazione delle istanze in sospeso in Monitor attese workflow

La procedura riportata di seguito descrive come visualizzare le istanze in sospeso in Monitor attese workflow. Per informazioni sugli elementi registrati e visualizzati in Monitor attese workflow, vedere [Monitor attese workflow \(a pagina 1643\)](#) e [Campi delle istanze in sospeso del workflow \(a pagina 1647\)](#).

**Procedure preliminari:** per utilizzare Workflow Monitor, il proprio ruolo utente deve disporre del privilegio Gestione regole dati - Gestione regole di workflow.

### Per visualizzare un'istanza in sospeso in Monitor attese workflow

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic su Workflow Monitor.
- 3 Nella pagina Workflow Monitor, fare clic su Monitor attese workflow.
- 4 Trovare l'istanza desiderata nella pagina Elenco istanze in sospeso.  
**SUGGERIMENTO:** per informazioni sull'applicazione dei filtri agli elenchi, vedere Applicazioni di filtri agli elenchi (vedere [Filtro di elenchi a pagina 141](#)).
- 5 Per visualizzare i dettagli di un'istanza, fare clic sul collegamento ID istanza.
- 6 Per visualizzare i dettagli dell'azione del workflow o dell'evento programmato di cui il record è un'istanza, fare clic sul collegamento Nome workflow.

La procedura riportata di seguito descrive come creare un elenco filtrato di istanze in sospeso.

### Per creare un elenco filtrato di istanze in sospeso

- Nella pagina Elenco istanze in sospeso, fare clic Menu nella barra del titolo e selezionare Crea nuovo elenco. Per ulteriori informazioni sulla creazione e ridefinizione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi a pagina 134](#)).

La procedura riportata di seguito descrive come gestire gli elenchi filtrati delle istanze in sospeso.

### Per gestire gli elenchi delle istanze in sospeso

- Nella pagina Elenco istanze in sospeso, fare clic su Menu nella barra del titolo e selezionare la pagina Gestione elenchi.  
 Per ulteriori informazioni sulla gestione degli elenchi, vedere [Pagina Gestione elenchi \(a pagina 145\)](#).

La procedura riportata di seguito descrive come visualizzare il filtro per un elenco di istanze in sospeso.

### Per visualizzare il filtro per un elenco di istanze in sospeso

- Nella pagina Elenco istanze in sospeso, fare clic su Menu nella barra del titolo e selezionare Mostra filtro elenco.  
 Per ulteriori informazioni sui filtri elenco, vedere Pagina Visualizza lista (vedere [Pagina Visualizza elenco a pagina 147](#)).

Per ulteriori informazioni sull'uso di Monitor attese workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Monitor attese workflow \(a pagina 1643\)](#)
- [Eliminazione delle istanze in sospeso da Monitor attese workflow \(a pagina 1646\)](#)
- [Campi delle istanze in sospeso del workflow \(a pagina 1647\)](#)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle regole di workflow e gli eventi programmati, vedere l'argomento seguente:

## ■ [Configurazione del workflow \(a pagina 1572\)](#)

### **Eliminazione delle istanze in sospeso da Monitor attese workflow**

È possibile eliminare le istanze in sospeso da Monitor attese workflow una alla volta. È anche possibile eliminare più istanze in sospeso contemporaneamente creando un elenco filtrato delle istanze e utilizzando la funzionalità di eliminazione in batch. Per informazioni sugli elementi registrati e visualizzati in Monitor attese workflow, vedere [Monitor attese workflow \(a pagina 1643\)](#) e [Campi delle istanze in sospeso del workflow \(a pagina 1647\)](#).

Durante l'eliminazione delle istanze in sospeso, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Quando si elimina un'istanza in sospeso di un'azione Attendi da Monitor attese workflow, l'istanza della regola di workflow termina e non viene eseguita alcuna delle azioni rimanenti della regola di workflow.
- Quando si elimina un'istanza in sospeso di un evento programmato, l'istanza dell'evento viene annullata, lo stato dell'evento programmato viene impostato su Terminato e l'evento programmato viene disattivato. Non vengono generate ulteriori istanze per le ricorrenze rimanenti dell'evento programmato.  
Se si desidera vengano generate ulteriori istanze dell'evento programmato, è necessario rendere di nuovo attivo l'evento programmato. Per informazioni sull'aggiornamento degli eventi programmati, vedere [Creazione di eventi programmati \(a pagina 1602\)](#).
- Una volta eliminata, l'istanza in sospeso di un'azione Attendi o di un evento programmato non può essere ripristinata.

**Procedure preliminari:** per utilizzare Workflow Monitor, il proprio ruolo utente deve disporre del privilegio Gestione regole dati - Gestione regole di workflow.

La procedura riportata di seguito descrive come eliminare un'istanza in sospeso da Monitor attese workflow.

#### ***Per eliminare un'istanza in sospeso da Monitor attese workflow***

- 1 Trovare l'istanza da eliminare nella pagina Elenco istanze in sospeso.

**SUGGERIMENTO:** per informazioni sull'applicazione dei filtri agli elenchi, vedere [Applicazioni di filtri agli elenchi \(vedere Filtro di elenchi a pagina 141\)](#).

- 2 Fare clic sul collegamento Elimina per l'istanza.

La procedura riportata di seguito descrive come eliminare un elenco di istanze in sospeso da Monitor attese workflow.

#### ***Per eliminare un elenco di istanze in sospeso da Monitor attese workflow***

- 1 Se questa operazione non è stata ancora eseguita, creare l'elenco di istanze che si desidera eliminare. Per ulteriori informazioni sulla creazione e ridefinizione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi \(vedere Come creare e limitare gli elenchi a pagina 134\)](#).
- 2 Nella pagina Elenco istanze in sospeso, fare clic su Menu e selezionare Eliminazione in batch.
- 3 Fare clic su OK per confermare e proseguire.
- 4 Nella sezione Richieste attive della pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch, fare clic su Continuare.

**NOTA:** se non si fa clic su Continuare, i record non vengono eliminati.

**SUGGERIMENTO:** è possibile tornare alla pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch in qualsiasi momento facendo clic sul collegamento globale Amministrazione e quindi sul collegamento Coda di eliminazione e ripristino in batch nella home page Amministrazione.

- 5 Per rivedere il file di log dell'operazione di eliminazione, fare clic su Visualizza log eliminazione nella sezione Richieste elaborate della pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch.

Per ulteriori informazioni sull'uso di Monitor attese workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Monitor attese workflow \(a pagina 1643\)](#)
- [Visualizzazione delle istanze in sospeso in Monitor attese workflow \(a pagina 1645\)](#)
- [Campi delle istanze in sospeso del workflow \(a pagina 1647\)](#)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle regole di workflow, vedere l'argomento seguente:

- [Configurazione del workflow \(a pagina 1572\)](#)

### Campi delle istanze in sospeso del workflow

La tabella riportata di seguito descrive i campi visualizzabili per le istanze in sospeso delle azioni Attendi e degli eventi programmati.

| Campo           | Descrizione per le istanze delle azioni Attendi del workflow                                                                                                                                                                                                               | Descrizione per le istanze degli eventi programmati                             |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| ID istanza      | L'ID generato da Oracle CRM On Demand per questa istanza di workflow.                                                                                                                                                                                                      | L'ID generato da Oracle CRM On Demand per questa istanza di evento programmato. |
| Nome workflow   | Il nome della regola di workflow su cui viene configurata l'azione del workflow. Quando si fa clic sul nome di una regola del workflow, viene visualizzata la pagina Dettaglio regola workflow, in cui è possibile visualizzare i dettagli di configurazione della regola. | Il nome dell'evento programmato di cui questa è un'istanza.                     |
| Azione workflow | Il nome dell'azione del workflow. L'istanza è un'istanza di questa azione del workflow.                                                                                                                                                                                    | Non applicabile                                                                 |
| Evento trigger  | L'evento che genera la regola di workflow.                                                                                                                                                                                                                                 | Questo campo mostra sempre Evento programmato.                                  |
| Avviata da      | Il nome dell'utente la cui azione ha attivato l'istanza della regola di workflow.                                                                                                                                                                                          | Il nome dell'utente che ha reso attivo l'evento programmato.                    |
| Avviata il      | La data e l'ora di attivazione dell'istanza della regola del workflow.                                                                                                                                                                                                     | La data e l'ora di generazione dell'istanza in sospeso.                         |
| Riprende il     | La data e l'ora in cui terminerà il periodo di attesa per questa istanza dell'azione del workflow.                                                                                                                                                                         | La data e l'ora trascorse le quali l'istanza in sospeso verrà eseguita.         |

| Campo                    | Descrizione per le istanze delle azioni Attendi del workflow                                                                                                                                                   | Descrizione per le istanze degli eventi programmati                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di inizio effettiva | Non applicabile.                                                                                                                                                                                               | Se l'esecuzione dell'istanza non è stata ancora avviata, questo campo è vuoto.<br><br>Se invece l'istanza è in esecuzione, questo campo indica la data e l'ora di avvio dell'esecuzione.                                                                                                                                                                   |
| Stato                    | Il valore di questo campo è sempre impostato su In coda.<br><br><b>NOTA:</b> dopo l'avvio dell'esecuzione di un'istanza di un'azione del workflow Attendi, l'istanza viene rimossa da Monitor attese workflow. | Se l'esecuzione dell'istanza non è stata ancora avviata, questo campo viene impostato su In coda.<br><br>Se invece l'istanza è in esecuzione, questo campo viene impostato su In esecuzione.<br><br><b>NOTA:</b> al termine dell'esecuzione di un'istanza di un evento programmato, l'istanza viene rimossa da Monitor attese workflow.                    |
| Occorrenza n.            | Non applicabile                                                                                                                                                                                                | Il numero delle istanze dell'evento programmato che sono state attivate. Il conteggio include l'istanza in sospeso corrente.<br><br><b>NOTA:</b> se un evento programmato viene disattivato e successivamente reso di nuovo attivo, il numero delle ricorrenze verrà reimpostato su 1 nella prima istanza generata dopo che la regola è stata resa attiva. |
| Tipo di record           | Il tipo del record su cui è stata attivata l'istanza della regola del workflow.                                                                                                                                | Il tipo di record per il quale è stato configurato l'evento programmato.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ID riga record           | L'ID riga del record su cui è stata attivata l'istanza della regola del workflow.                                                                                                                              | Non applicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Campo                     | Descrizione per le istanze delle azioni Attendi del workflow                                                                                                                                                                           | Descrizione per le istanze degli eventi programmati |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Tipo di record principale | Se il record che ha attivato l'istanza della regola del workflow è l'elemento secondario di un record principale nel contesto dell'azione che ha attivato la regola del workflow, questo campo mostra il tipo del record principale.   | Non applicabile                                     |
| ID riga record principale | Se il record che ha attivato l'istanza della regola del workflow è l'elemento secondario di un record principale nel contesto dell'azione che ha attivato la regola del workflow, questo campo mostra l>ID riga del record principale. | Non applicabile                                     |

Per ulteriori informazioni sull'uso di Monitor attese workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Monitor attese workflow \(a pagina 1643\)](#)
- [Visualizzazione delle istanze in sospeso in Monitor attese workflow \(a pagina 1645\)](#)
- [Eliminazione delle istanze in sospeso da Monitor attese workflow \(a pagina 1646\)](#)

#### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle regole di workflow, vedere l'argomento seguente:

- [Configurazione del workflow \(a pagina 1572\)](#)

## Regole dati e assegnazione

Fare clic su un argomento per visualizzare istruzioni dettagliate sulle procedure per l'impostazione di regole di assegnazione (per assegnare i record automaticamente), definizioni delle previsioni, layout e mappature conversione lead, metodologie di vendita e settori.

- [Impostazione delle regole di assegnazione \(a pagina 1653\)](#)
- [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead \(a pagina 1660\)](#)
- [Creazione di layout di conversione lead \(vedere \[Creazione dei layout di conversione lead\]\(#\) a pagina 1661\)](#)
- [Impostazione della definizione della previsione \(a pagina 1664\)](#)
- [Aggiornamento della definizione della previsione \(a pagina 1670\)](#)
- [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita \(a pagina 1671\)](#)
- [Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda \(a pagina 1678\)](#)

#### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sulle regole di assegnazione \(a pagina 1650\)](#)
- [Amministrazione della conversione dei lead \(a pagina 1658\)](#)

## Informazioni sulle regole di assegnazione

**Procedure preliminari.** Per impostare le regole di assegnazione, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Regole dati e assegnazione.

Le regole di assegnazione consentono di assegnare automaticamente un lead, un'opportunità, una richiesta di servizio o un cliente alla persona, al team e al territorio appropriati, in base alle regole impostate (denominate gruppi di regole).

Se l'azienda ha selezionato l'opzione di assegnazione dei gruppi, tutti i membri del gruppo condividono i record che si assegnano a un membro di tale gruppo. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei gruppi \(a pagina 1538\)](#).

In base alla struttura dell'azienda e ai processi aziendali, le regole di assegnazione possono essere semplici. Ad esempio:

- I lead di vendita per ciascuna regione geografica sono assegnati al responsabile delle vendite regionale.
- Le nuove richieste di servizio sono assegnate al responsabile del servizio tecnico.

Oppure, le regole possono essere più complesse. Ad esempio:

- La maggior parte dei lead viene assegnata per esperienza sul prodotto e per ubicazione geografica, ma alcuni vengono assegnati a un responsabile di telemarketing.
- La maggior parte delle richieste di servizio viene assegnata per area di problema, ma tutte le richieste relative a un particolare prodotto vengono indirizzate a un'unica persona.

Nella tabella riportata di seguito è illustrato come assegnare i tipi di record:

| Questo tipo di record | Ha queste opzioni di assegnazione                                                                                                                                        |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account               | È possibile assegnare i record a un dipendente o a un territorio. Inoltre, è possibile specificare team che condividono la proprietà dei clienti appena assegnati.       |
| Lead                  | È possibile assegnare i record a un dipendente.                                                                                                                          |
| Opportunità           | È possibile assegnare i record a un dipendente o a un territorio. Inoltre, è possibile specificare team che condividono la proprietà delle opportunità appena assegnate. |
| Richieste di servizio | È possibile assegnare i record a un dipendente.                                                                                                                          |

Le regole di assegnazione nel gruppo di regole attivo vengono valutate quando si verifica quanto riportato di seguito in relazione a un tipo di record.

- Per i lead: la casella di controllo Riassegna proprietario è selezionata e la modifica viene salvata.
- Per le richieste di servizio:
  - la richiesta di servizio viene creata senza un proprietario o il proprietario viene eliminato dal record, cioè il campo Proprietario è vuoto.
  - La casella di controllo Riassegna proprietario è selezionata e la modifica viene salvata.
- Per gli account: la casella di controllo Riassegna proprietario è selezionata e la modifica viene salvata.
- Per le opportunità: la casella di controllo Riassegna proprietario è selezionata e la modifica viene salvata.

**NOTA:** la funzionalità di gestione assegnazioni tenta di riassegnare un record immediatamente dopo la selezione della casella di controllo Riassegna proprietario nel record e il salvataggio del record. Tuttavia, quando un record di lead viene convertito in un account o in un'opportunità, qualsiasi tentativo di riassegnazione dell'account o

dell'opportunità non riesce perché la funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare il record finché il lead non viene convertito completamente. Ad esempio, l'uso di una regola del workflow per la selezione della casella di controllo Riassegna proprietario o l'impostazione di un valore predefinito nell'account o nell'opportunità durante la conversione del lead non determina la riassegnazione del record. È invece necessario riassegnare il record manualmente selezionando la casella di controllo Riassegna proprietario nel record convertito una volta che il record è stato convertito completamente.

### Notifiche e-mail

Quando un lead o una richiesta di servizio vengono assegnati a un proprietario, un messaggio e-mail viene inviato al nuovo proprietario. Il modello utilizzato per il messaggio e-mail è determinato dalla lingua selezionata nella pagina Dettaglio personale del nuovo proprietario. Ad esempio, se l'utente desidera ricevere i messaggi e-mail di notifica in spagnolo, è necessario che nel campo Lingua della pagina Dettaglio personale dell'utente sia selezionato Spagnolo. È possibile disattivare la notifica e-mail per le richieste di servizio a livello di regola deselectando la casella di controllo Invia notifica e-mail (flag) nella pagina di modifica delle regole di assegnazione delle richieste di servizio. Per informazioni sull'aggiornamento delle regole di assegnazione, vedere [Impostazione delle regole di assegnazione \(a pagina 1653\)](#).

Nelle notifiche e-mail, l'indirizzo del mittente è sempre donotreply@crmondemand.com e il campo Mittente è impostato sull'indirizzo specificato nel campo Indirizzo di risposta nel gruppo di regole di assegnazione. Oracle CRM On Demand aggiunge una stringa a ciascun messaggio e-mail in modo che sia possibile tenerne traccia nel sistema di consegna e-mail di Oracle. Se un destinatario della notifica e-mail risponde al messaggio, nel campo A della risposta viene inserito l'indirizzo specificato nel campo Indirizzo di risposta nel gruppo di regole di assegnazione.

### Tenere traccia del processo di riassegnazione

È possibile utilizzare tre campi per tenere traccia del processo di riassegnazione del proprietario o per eseguire analisi in modo da determinare il periodo di tempo richiesto dal processo di riassegnazione. È possibile aggiungere questi campi a layout di pagina Cliente, Opportunità, Lead e Richiesta di servizio. I campi sono i seguenti:

- **Stato assegnazione**  
Lo stato può essere In coda (il record è in coda per l'elaborazione da parte del responsabile delle assegnazioni) o Elaborazione (il record è attualmente in fase di elaborazione da parte del responsabile delle assegnazioni) o vuoto (il record non è né in coda, né in fase di elaborazione).
- **Ultima data di invio dell'assegnazione**  
Se il record è in coda per l'elaborazione o attualmente in fase di elaborazione da parte del responsabile delle assegnazioni, in questo campo vengono visualizzate la data e l'ora in cui il record è stato salvato con la casella di controllo Riassegna proprietario selezionata. Tuttavia, se si tratta di un record di richiesta di servizio, in questo campo vengono visualizzate la data e l'ora in cui il record è stato salvato con il campo Proprietario vuoto.
- **Ultima data di completamento dell'assegnazione**  
Se un record non è mai stato riassegnato, questo campo è vuoto; in caso contrario, nel campo vengono visualizzate la data e l'ora dell'ultima volta in cui il record è stato riassegnato.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di campi a layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#).

### Attivazione dei gruppi di regole

È possibile creare più gruppi di regole di assegnazione, ma per ogni tipo di record può essere attivo un solo gruppo di regole per volta.

**ATTENZIONE:** il gruppo di regole contrassegnato come *attivo* l'ultima volta che sono state rilasciate le regole rimane attivo fino al successivo rilascio delle regole. Al successivo rilascio, viene attivato il gruppo di regole contrassegnato come *attivo* più di recente. Quando si crea un nuovo gruppo di regole e si contrassegna tale

gruppo come attivo, non eliminare il gruppo di regole precedentemente attivo fino a quando le regole non vengono rilasciate.

**SUGGERIMENTO:** i gruppi di regole possono fungere da riferimento cronologico per i lead. Aniché eliminare i gruppi di regole, è possibile contrassegnarli come non attivi.

### Informazioni sull'assegnazione dei gruppi

Se l'azienda assegna i record agli interi gruppi invece che a un dipendente, l'amministratore deve attenersi a quanto segue:

- 1 Selezionare il campo Assegnazione gruppo predefinita nella pagina Profilo dell'azienda (vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali \(a pagina 1181\)](#)).
- 2 Impostare i gruppi prima di attivare le regole di assegnazione (vedere Impostazione dei gruppi (vedere [Impostazione di gruppi](#) a pagina 1541)).
- 3 Selezionare un membro nel gruppo come proprietario di clienti od opportunità durante la procedura di assegnazione.

**NOTA:** la funzionalità gruppi non è supportata per i record di lead o di richiesta di servizio.

Se il record viene assegnato a un proprietario nel gruppo:

- Il campo Proprietario mostra le informazioni relative.
- Il campo Gruppo principale mostra il nome del gruppo al quale appartiene il proprietario nelle pagine di modifica e dei dettagli del record, se l'amministratore dell'azienda ha aggiunto tale campo al layout.
- Il record appare nelle aree dell'applicazione che normalmente visualizzano i record di tale dipendente, quali le home page e gli elenchi dei record.

Generalmente, tutti i membri del gruppo hanno accesso completo al record, sebbene i livelli di accesso dell'utente possano essere limitati.

### Informazioni sulla funzionalità di gestione assegnazioni e sulle modalità di proprietà dei record

La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. Se al record è assegnato un registro personalizzato primario, prima di riassegnare il record a un proprietario la funzionalità di gestione assegnazioni rimuove il registro primario dal record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Se si configura un tipo di record nella modalità registro, si consiglia di disattivare tutti i gruppi di regole per il tipo di record specificato. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record \(a pagina 1504\)](#).

### Scenario per l'assegnazione di lead

Di seguito viene fornito un esempio delle regole aziendali di un'azienda tipo per l'assegnazione di lead. Per impostare le regole che assegnano automaticamente i lead di questa azienda, l'amministratore effettua le seguenti operazioni:

- 1 Definisce le regole aziendali per l'assegnazione di lead ai dipendenti.  
Ad esempio, per clienti negli Stati Uniti, molti territori di vendita sono assegnati per stato ma, in alcuni stati, l'esperienza sul prodotto determina le assegnazioni dei territori. Inoltre, il cliente dell'azienda XYZ viene sempre assegnato a un particolare responsabile delle vendite, indipendentemente dallo stato del lead o dall'interesse sul prodotto.
- 2 Elenca tutti gli scenari di assegnazione necessari per includere le regole aziendali:
  - **Il cliente (azienda) è l'azienda XYZ.** Assegna a Responsabile delle vendite A.
  - **Indirizzo principale: lo stato è CA, NV, OR, WA.** Assegna a Responsabile delle vendite B.
  - **Indirizzo principale: lo stato è OH, IN, MI, NY, KY.** Assegna a Responsabile delle vendite C.
  - **Il lead è interessato al prodotto ABC (in tutti gli stati a eccezione di quelli già elencati e non per l'azienda XYZ).** Assegna a Responsabile delle vendite D.



■ **Indirizzo principale: lo stato non è in elenco.** Assegna a Responsabile delle vendite E.

**3** Ordinare gli scenari in base a come devono essere considerati.

Prima, esaminare il campo Cliente. Se il valore è Azienda XYZ, assegnare il lead al responsabile delle vendite A, indipendentemente dalle altre condizioni. Se questo criterio non corrisponde, esaminare il campo Stato indirizzo principale. Se il valore è CA, NV, OR o WA, assegnare il lead al responsabile delle vendite B e così via.

Si consiglia di utilizzare il modello di assegnazione dei record per agevolare la pianificazione degli scenari di assegnazione dell'azienda e per impostare regole che consentono di ottenere i risultati desiderati.

### Condizioni dei criteri nelle regole di assegnazione

È possibile utilizzare le seguenti condizioni nei criteri sulle regole di assegnazione:

■ **Tra.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il valore nel campo del criterio è tra due valori definiti sul criterio della regola. (I risultati non includono record in cui il valore nel campo del criterio è uguale a uno dei valori nella regola). Utilizzare una virgola per separare i valori. Non utilizzare un trattino (-) per specificare un intervallo di valori o per separare i valori.

Utilizzare la condizione Tra solo per campi di date. Utilizzare il formato di data GG/MM/AAAA.

■ **Contiene tutti i valori.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il valore nel campo del criterio corrisponde ai valori esatti. L'applicazione non recupera sottostringhe dei valori o lo stesso valore con uso diverso delle maiuscole. È possibile immettere uno o più valori separati da virgole.

■ **Contiene valore campo esatto.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il campo del criterio contiene tutta la stringa nel valore del campo del criterio e nessun carattere aggiuntivo. Se ad esempio si immette *chiuso* come valore del criterio, la regola corrisponderà ai record in cui il valore del campo del criterio è chiuso, ma non a quelli in cui il valore del criterio è Periodo chiuso.

Non è possibile utilizzare la condizione Contiene valore campo esatto per campi di date o numerici.

■ **Non contiene alcun valore.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il campo del criterio contiene qualsiasi valore che non sia uguale al valore del criterio della regola.

Non è possibile utilizzare la condizione Non contiene alcun valore per campi di date o numerici.

■ **Minore o uguale a.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il valore nel campo del criterio è inferiore o uguale al valore del criterio della regola.

È possibile utilizzare la condizione Minore o uguale a solo per campi numerici e di valute.

■ **Maggiore o uguale a.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il valore nel campo del criterio è maggiore o uguale al valore del criterio della regola.

È possibile utilizzare la condizione Maggiore o uguale a solo per campi numerici e di valute.

Tenere presente quanto riportato di seguito per i criteri delle regole.

■ L'applicazione di una regola senza criteri riesce sempre.

■ Le regole vengono valutate secondo un ordine sequenziale e la valutazione si arresta quando i criteri vengono soddisfatti.

Se ad esempio vengono valutate dieci regole e i criteri della regola 6 vengono soddisfatti, le regole 7, 8, 9 e 10 verranno ignorate, ovvero non verranno valutate. Analogamente, se è priva di criteri, la regola 6 riesce e le regole 7, 8, 9 e 10 verranno ignorate.

Per istruzioni passo passo sulla modalità di impostazione delle regole di assegnazione, vedere [Impostazione delle regole di assegnazione \(a pagina 1653\)](#).

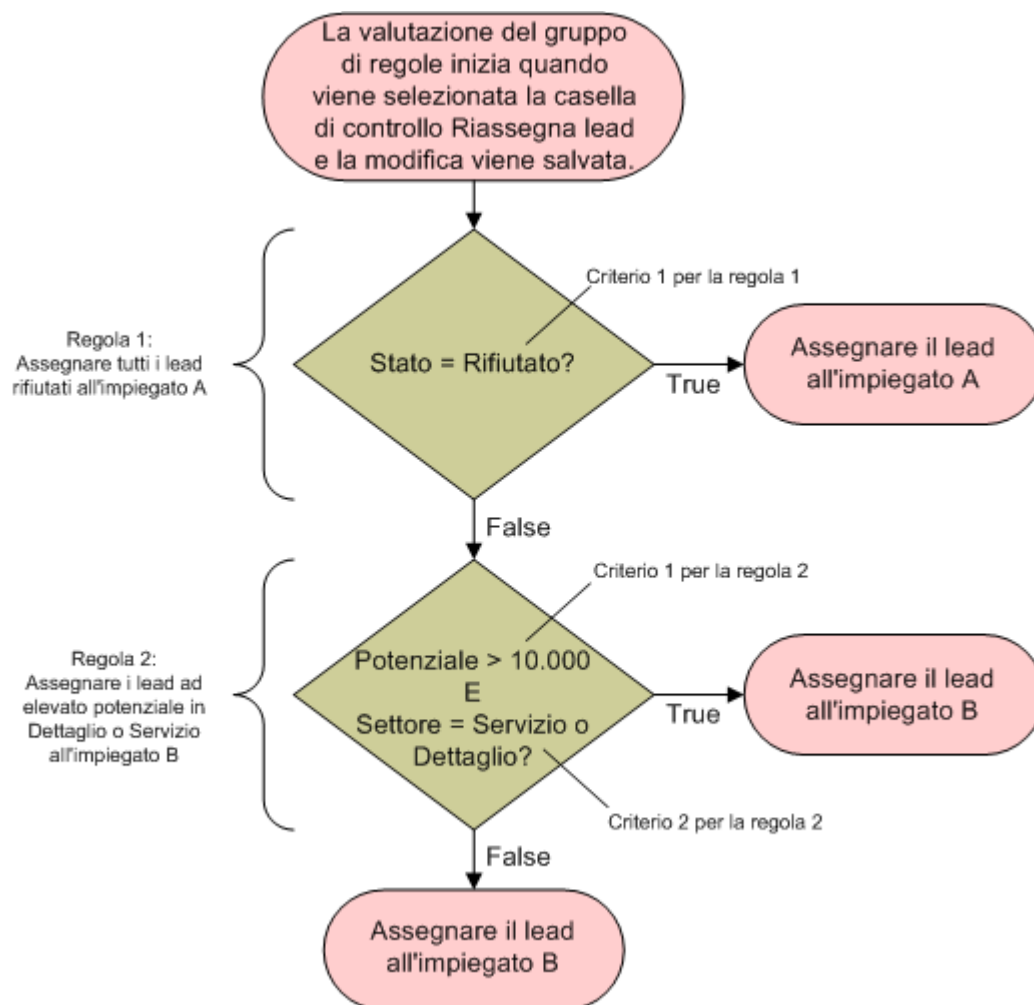
### Impostazione delle regole di assegnazione

**Procedure preliminari.**

- Per impostare le regole di assegnazione, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Regole dati e assegnazione.
- Per informazioni sulla progettazione delle regole di assegnazione, vedere [Informazioni sulle regole di assegnazione \(a pagina 1650\)](#).

### Esempio di gruppo di regole di assegnazione

I gruppi di regole sono composti da regole che sono costituite da criteri. I componenti di un gruppo di regole sono illustrati nella figura seguente.



Modalità di valutazione di un gruppo di regole di assegnazione lead

**NOTA:** per garantire il corretto funzionamento del pulsante Rifiuta sulla pagina Dettaglio lead, la prima regola del gruppo di regole deve assegnare lead rifiutati.

### Per impostare regole di assegnazione

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Regole di assegnazione, fare clic sul collegamento per il tipo di record appropriato.  
Verrà visualizzato un elenco di tutti i gruppi di regole definiti per l'azienda fino a quel momento.

**4** Creare un nuovo gruppo di regole:

- a** Fare clic sul pulsante Nuovo gruppo di regole.
- b** Nella pagina Nuovo/Modifica, compilare i campi.

| Campo                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome gruppo di regole                | Un nome univoco, fino a 30 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Gruppo di regole attivo              | È possibile attivare un solo gruppo di regole alla volta. Se un nuovo gruppo di regole viene specificato come attivo, il gruppo di regole attivato in precedenza diventa inattivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Proprietario non assegnato           | Un dipendente che eredita i record non assegnati da una delle regole.<br><b>Esempio:</b> dipendente C nella figura 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Indirizzo di risposta                | Questo campo appare solo per i gruppi di regole lead e di richieste di servizio. L'indirizzo e-mail specificato nel campo Indirizzo di risposta nel gruppo di regole di assegnazione viene visualizzato nel campo Mittente nelle notifiche e-mail inviate ai proprietari di lead e richieste di servizio. Inoltre, se il destinatario dell'e-mail risponde a una notifica, l'indirizzo nel campo A della risposta viene impostato sull'indirizzo specificato nel campo Indirizzo di risposta.<br><b>NOTA:</b> per i record opportunità e cliente, non viene inviata alcuna notifica tramite e-mail. |
| Territorio account non assegnato     | Un territorio che eredita i record non assegnati da una delle regole.<br>Questo campo viene visualizzato solo per i gruppi di regole cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Territorio opportunità non assegnata | Un territorio che eredita i record non assegnati da una delle regole.<br>Questo campo viene visualizzato solo per i gruppi di regole opportunità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

- c** Salvare il record.

In questo modo il nome del nuovo gruppo di regole viene salvato in preparazione dell'aggiunta di regole al gruppo di regole.

**5** Aggiungere una regola al gruppo di regole:

- a** Nella barra del titolo Regole nella pagina Dettaglio gruppo di regole, fare clic su Nuovo.
- b** Nella pagina Nuovo/Modifica, compilare i campi.

La colonna Esempio di questa tabella indica la modalità di compilazione dei campi relativi alla Regola 2 nella figura 1.

| Campo                         | Descrizione                                                                                                                                                                                                               | Esempio                                                      |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Nome regola                   | Un nome univoco.                                                                                                                                                                                                          | Assegnare lead ad elevato potenziale in Dettaglio o Servizio |
| Ordine                        | L'ordine in cui vengono valutate le regole. Se vengono soddisfatti i criteri di una singola regola, il record viene assegnato e le regole successive vengono ignorate.                                                    | 1                                                            |
| Assegna al proprietario       | Se vengono soddisfatti i criteri della regola, il record viene assegnato a questo utente.<br><br>Per l'assegnazione di gruppo di clienti e opportunità, l'utente deve essere membro del gruppo che condivide i record.    | Dipendente B                                                 |
| Assegna a territorio          | Se vengono soddisfatti i criteri della regola, il record viene assegnato a questo territorio.<br><br>Questo campo viene visualizzato solo per le regole cliente e opportunità.                                            | Regione nord orientale                                       |
| Includi contatti correlati    | Se vengono soddisfatti i criteri della regola, i contatti collegati al cliente sono assegnati al proprietario cliente e al territorio specificati.<br><br>Questo campo viene visualizzato solo per le regole cliente.     | Non applicabile                                              |
| Includi opportunità correlate | Se vengono soddisfatti i criteri della regola, le opportunità collegate al cliente sono assegnate al proprietario cliente e al territorio specificati.<br><br>Questo campo viene visualizzato solo per le regole cliente. | Non applicabile                                              |
| Includi assegnazione team     | Se vengono soddisfatti i criteri della regola, i membri del team vengono assegnati al cliente.<br><br>Questo campo viene visualizzato solo per le regole cliente e opportunità.                                           | Non applicabile                                              |

**c** Salvare il record.

La regola viene quindi salvata ed è ora possibile aggiungere i criteri alla regola.

**6** (Facoltativo) Per clienti e opportunità, aggiornare l'accesso per i record e gli utenti collegati:

- a Nella pagina Dettaglio gruppo di regole fare clic sul collegamento Nome della regola in cui si desidera aggiornare l'accesso per i record e gli utenti correlati.
  - b Nella pagina Dettaglio regola, fare clic su Aggiungi utenti o su Modifica utenti nella barra del titolo Assegnazione team.
  - c Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare gli utenti.
  - d Assegnare il livello di accesso per i clienti, i contatti e le opportunità.
  - e Salvare le modifiche.
- 7 Aggiungere un criterio alla regola:
- a Nella barra del titolo Criteri della regola nella pagina Dettaglio regola, fare clic su Nuovo.
  - b Nella pagina Nuovo/Modifica, compilare i campi.

La colonna Esempio di questa tabella indica la modalità di compilazione dei campi relativi alla Regola 2 nella figura 1.

| Campo      | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Esempio              |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Campo      | Nome del campo da valutare.<br><b>NOTA:</b> se un campo è stato rietichettato, viene visualizzato un nuovo nome di campo.                                                                                                                                                                                                                                                       | Fatturato potenziale |
| Condizione | Le seguenti condizioni non possono essere utilizzate per campi di date o numerici: Contiene tutti i valori, Contiene valore campo esatto e Non contiene alcun valore.<br><br>Le seguenti condizioni possono essere utilizzate solo per campi numerici e di valute: Maggiore o uguale a, Minore o uguale a.<br><br>L'operatore Tra può essere utilizzato solo per campi di date. | Maggiore o uguale a  |
| Valore/i   | Utilizzare le virgole per separare i valori. Se il valore che si desidera mettere in corrispondenza include una virgola, ad esempio un indirizzo, racchiuderlo tra virgolette.<br><br>Se la condizione è Tra, immettere il valore minimo e il valore massimo separati da virgole.                                                                                               | 10000                |

- c Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
    - Per aggiungere ulteriori criteri alla regola, fare clic su Criteri Salva e Nuova regola e tornare al Passo b. Se sono stati definiti più criteri per una regola, il record deve corrispondere a *tutti i criteri* per creare la corrispondenza con la regola.
    - Se sono stati immessi tutti i criteri per la regola, fare clic su Salva.
- 8 Nella barra del titolo Regola della pagina Dettaglio regola fare clic su Torna a Dettaglio gruppo di regole.
- 9 Nella pagina Dettaglio gruppo di regole, eseguire una delle azioni riportate di seguito.
- Se si desidera aggiungere più regole al gruppo di regole, tornare al Passo 5.
  - Se sono state immesse tutte le regole per il gruppo di regole, fare clic su Torna a Elenco gruppo di regole per finire.

**SUGGERIMENTO:** poiché le regole verranno eseguite nell'ordine di visualizzazione nel Gruppo di regole, accertarsi che siano visualizzate nella sequenza corretta. Una volta soddisfatta una regola, le regole successive vengono ignorate.

### **Per modificare, attivare o disattivare un gruppo di regole**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Regole di assegnazione, fare clic sul collegamento per il tipo di regola di assegnazione che si desidera modificare.  
Verrà visualizzato un elenco di tutti i gruppi di regole di quel tipo definiti per l'azienda fino a quel momento.
- 4 Fare clic sul collegamento Gruppo di regole che si desidera aggiornare.
- 5 Nella pagina Dettaglio gruppo di regole, fare clic su Modifica.
- 6 Aggiornare i campi e salvare il record.

Le modifiche apportate diventeranno attive a mezzanotte, ora del server Oracle (orario predefinito), oppure nell'ora specificata al momento dell'impostazione dell'aggiornamento dei gruppi di regole di assegnazione.

**ATTENZIONE:** quando si contrassegna un gruppo di regole come *attivo*, il gruppo di regole contrassegnato come *attivo* l'ultima volta che sono state rilasciate le regole rimane attivo fino al successivo rilascio delle regole. Al successivo rilascio, viene attivato il gruppo di regole contrassegnato come *attivo* più di recente. Quando si contrassegna un gruppo di regole come *attivo*, non eliminare il gruppo di regole precedentemente attivo fino a quando le regole non vengono rilasciate.

### **Per modificare le regole di assegnazione**

- 1 Nella pagina Dettaglio gruppo di regole, fare clic sul collegamento Modifica della regola che si desidera modificare.
- 2 Aggiornare i campi.

**NOTA:** è possibile modificare l'ordine in cui le regole vengono valutate modificando il campo Ordine. Nella regola che si desidera modificare, inserire un numero di ordine maggiore di quello della regola che deve precedere la regola che si sta modificando, e minore di quello della regola che deve seguirla.

Ad esempio, se esistono tre regole, ordinate da 1 a 3, e si desidera modificare l'ordine in modo che la regola che attualmente è al numero 1 venga valutata dopo la regola che attualmente è al numero 2, modificare l'ordine della regola numero 1 in un diverso valore, ad esempio 2,1 (o qualsiasi valore maggiore di 2 e minore di 3).

- 3 Salvare il record.

### **Amministrazione della conversione dei lead**

Gli utenti dell'azienda possono convertire i record di lead in record di cliente, contatto e opportunità. Se l'azienda è impostata per l'uso di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, gli utenti potranno convertire i record di lead anche in record di registrazione operazione.

Quando gli utenti convertono un record lead, possono eseguire una delle operazioni riportate di seguito.

- Creare nuovi record di cliente, contatto, opportunità o registrazione operazione che vengono collegati in modo automatico al record del lead.
- Collegare il record del lead ai record di cliente e contatto esistenti. Gli utenti selezionano i record che desiderano collegare al lead quando convertono il lead.

Se si rendono disponibili le opzioni necessarie nei layout di conversione lead, gli utenti possono effettuare anche le operazioni riportate di seguito.

- Copiare i membri del team lead nel team di Account, Contatto e Opportunità creati o collegati al lead durante il processo di conversione.

- Collegare i record Oggetti personalizzati associati del lead all'account, al contatto e all'opportunità creati o collegati al lead durante il processo di conversione.

È possibile determinare le opzioni disponibili per gli utenti nella pagina di conversione lead creando layout di conversione lead per la pagina e assegnando tali layout ai ruoli utente.

Nell'applicazione standard, alcune informazioni del record di lead vengono trasferite nei campi pertinenti dei record Cliente, Contatto, Opportunità e Registrazione operazione creati o collegati al lead durante il processo di conversione. Configurando gli elementi riportati di seguito, è possibile determinare quali informazioni vengono trasferite.

- Le mappature tra i campi nel tipo di record Lead e nei tipi di record Account, Contattato, Registrazione operazione e Opportunità. Per ulteriori informazioni, vedere [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead \(a pagina 1660\)](#).
- I campi del record Lead vengono visualizzati nelle sezioni Opportunità e Registrazione operazione della pagina Converti lead. Gli utenti possono modificare i valori di questi campi nella pagina Converti lead. I valori vengono quindi trasferiti nella nuova opportunità o registrazione operazione. Per informazioni sulla configurazione dei campi visualizzati nella pagina Converti lead, vedere [Creazione dei layout di conversione lead \(a pagina 1661\)](#).

**NOTA:** Solo i campi mappati ai campi nel tipo di record pertinente sono disponibili per l'aggiunta al layout della pagina Converti lead. Se un campo che si desidera aggiungere alla pagina Converti lead non è già mappato ai campi nel tipo di record pertinente, è necessario mapparlo affinché possa essere aggiunto al layout della pagina Converti lead. Inoltre, i campi concatenati e quelli di tipo Collegamento Web non sono disponibili per l'aggiunta a un layout di conversione lead, anche se questi campi sono mappati ai campi nel tipo di record pertinente. I campi Opportunità associata e Passo successivo sono sempre visualizzati nella sezione Opportunità della pagina Converti lead e i campi Nome registrazione operazione e Account partner principale sono sempre visualizzati nella sezione Registrazione operazione. Questi campi non possono essere rimossi dal layout di pagina.

Per convertire i lead, gli utenti devono disporre dell'accesso appropriato ai tipi di record e dei privilegi appropriati nel proprio ruolo. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazioni del profilo di accesso e dei ruoli per la conversione di lead \(vedere Impostazioni dei profili di accesso e dei ruoli per la conversione dei lead a pagina 270\)](#).

Quando gli utenti rifiutano un lead, devono selezionare un codice di rifiuto nel campo Codice rifiuto nella pagina di rifiuto lead. Per impostazione predefinita, per il campo Codice rifiuto viene fornito un elenco di valori che è possibile modificare o al quale è possibile aggiungere altri valori. Per ulteriori informazioni sull'elenco di selezione Codice rifiuto, vedere [Codice rifiuto per i lead \(a pagina 1663\)](#).

## Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni sull'amministrazione della conversione lead, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Processo di impostazione conversione lead \(a pagina 1659\)](#)
- [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead \(a pagina 1660\)](#)
- [Creazione di layout di conversione lead \(vedere Creazione dei layout di conversione lead a pagina 1661\)](#)

## Processo di impostazione conversione lead

Per definire le impostazioni di conversione e rifiuto lead per utenti e tipi di record, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Se si desidera mappare campi aggiuntivi durante la conversione lead, impostare le nuove mappature. Per ulteriori informazioni sulla mappatura dei campi, vedere [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead \(vedere Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead a pagina 1660\)](#).
- 2 Se si desidera personalizzare il layout della pagina Converti lead, effettuare le operazioni riportate di seguito.



- a** Creare i nuovi layout.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione dei layout, vedere Creazione di layout di conversione lead (vedere [Creazione dei layout di conversione lead](#) a pagina 1661).
  - b** Aggiungere i nuovi layout ai ruoli appropriati.  
Per ulteriori informazioni sull'aggiunta dei ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).
- 3** Assicurarsi che gli utenti dispongano dell'accesso appropriato ai tipi di record e dei privilegi appropriati nel proprio ruolo.  
Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie per la conversione dei lead, vedere Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di lead (vedere [Impostazioni dei profili di accesso e dei ruoli per la conversione dei lead](#) a pagina 270).
- 4** Se si desidera modificare i valori nell'elenco di selezione Codice rifiuto, modificare i valori di campo.  
Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori di campo, vedere Creazione e modifica dei campi (vedere [Creazione e modifica di campi](#) a pagina 1287). Per ulteriori informazioni sull'elenco di selezione Codice rifiuto, vedere [Codice rifiuto per i lead \(a pagina 1663\)](#).

### **Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead**

Gli utenti dell'azienda possono convertire i record di lead in record di cliente, contatto e opportunità. Se l'azienda è impostata per l'uso di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, gli utenti potranno convertire i record di lead anche in record di registrazione operazione.

Quando gli utenti convertono i lead in record di cliente, contatto, opportunità o registrazione operazione, alcuni valori vengono trasferiti nei nuovi record per impostazione predefinita. Tuttavia, è possibile estendere la quantità di informazioni trasferite mappando campi aggiuntivi, inclusi i campi personalizzati. Per un esempio di modalità di mappatura dei campi lead, vedere [Lead \(a pagina 257\)](#).

Quando gli utenti convertono un record di lead, i valori presenti nei campi mappati vengono trasferiti secondo le modalità descritte di seguito.

- Quando gli utenti creano nuovi record di cliente, contatto, opportunità o registrazione operazione, i valori dei campi mappati nel record del lead vengono trasferiti nei campi specificati del nuovo record.
- Quando gli utenti collegano il record del lead ai record di cliente, contatto, opportunità o registrazione operazione esistenti selezionati durante la conversione del lead, i campi nei record esistenti che contengono già un valore rimangono immutati i campi vuoti vengono aggiornati con il valore del campo lead mappato.

**NOTA:** un utente partner non può approvare una registrazione operazione o assegnare un autore approvazione a una registrazione operazione. Pertanto, quando un utente partner tenta di convertire un lead in registrazione operazione, la conversione non riesce se il processo di conversione tenta di aggiornare il campo Autore approvazione corrente o il campo Autore approvazione finale nel record della registrazione operazione. Se l'azienda consente agli utenti partner di convertire i lead in registrazioni operazioni, non mappare alcun campo del tipo di record Lead al campo Autore approvazione corrente o al campo Autore approvazione finale nel tipo di record Registrazione operazione.

### **Informazioni sui campi di collegamento Web**

Non mappare i campi di collegamento Web per la conversione dei lead. I campi di collegamento Web non contengono dati, ma script per i collegamenti su cui gli utenti possono fare clic per eseguire azioni specifiche. Il contenuto dei campi di collegamento Web non può essere trasferito nei nuovi record durante la conversione di un lead.

### **Informazioni sui campi concatenati**

Non mappare i campi concatenati per la conversione dei lead. Un *campo concatenato* è un campo che può visualizzare i valori da più campi e anche testo. Il contenuto dei campi concatenati non può essere trasferito nei nuovi record durante la conversione di un lead. Se si desidera trasferire i valori dai campi visualizzati all'interno di



un campo concatenato ai nuovi record durante la conversione di un lead, mappare i singoli campi per la conversione del lead.

### Informazioni su campi dell'elenco di selezione e valori personalizzati

È possibile mappare campi dell'elenco di selezione dal record lead ai campi di testo (lunghi o brevi) su record di cliente, contatto, opportunità e registrazione operazione o a un campo dell'elenco di selezione con valori identici.

**Procedure preliminari.** L'esecuzione della procedura riportata di seguito è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Regole dati e assegnazione.

### Per mappare campi aggiuntivi durante la conversione di un record del lead

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic su Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Amministrazione conversione lead fare clic su Mappatura conversione lead.
- 4 Nella pagina Mappatura conversione lead, selezionare i campi da mappare.
- 5 Per ripristinare la mappatura alle impostazioni predefinite, fare clic sul pulsante Predefinito nella barra del titolo.
- 6 Fare clic su Salva.

### Creazione dei layout di conversione lead

È possibile specificare le opzioni disponibili per gli utenti quando convertono i lead, creando layout personalizzati per la pagina Converti lead e quindi assegnando i layout ai ruoli utente.

**NOTA:** per convertire i lead in clienti, contatti, opportunità o registrazioni operazioni, gli utenti devono inoltre disporre delle impostazioni appropriate nei profili di accesso e nel ruolo. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie per la conversione dei lead, vedere [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di lead](#) (vedere [Impostazioni dei profili di accesso e dei ruoli per la conversione dei lead](#) a pagina 270).

La tabella riportata di seguito mostra le opzioni che è possibile rendere disponibili nella pagina Converti lead.

| Tipo di record  | Opzioni                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Account</b>  | Non convertire in cliente<br>Utilizza account esistente<br>Creazione automatica nuovo account<br>Copia team lead in Account<br>Associa l'oggetto personalizzato <i>n</i> , dove <i>n</i> è un numero compreso tra 01 e 40. |
| <b>Contatto</b> | Utilizza contatto esistente<br>Crea automatica nuovo contatto<br>Copia team lead in Contatto<br>Associa l'oggetto personalizzato <i>n</i> , dove <i>n</i> è un numero compreso tra 01 e 40.                                |

| Tipo di record                  | Opzioni                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Opportunità</b>              | Non convertire in opportunità<br>Creazione automatica nuova opportunità<br>Copia team lead in Opportunità<br>Associa l'oggetto personalizzato $n$ , dove $n$ è un numero compreso tra 01 e 40.                                                                                  |
| <b>Registrazione operazione</b> | Non creare registrazione operazione<br>Creazione automatica registrazione operazione<br><b>NOTA:</b> le opzioni Registrazione operazione possono essere applicate solo se l'azienda è impostato per l'utilizzo di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. |

Viene fornito un layout standard. Il layout standard include alcune delle opzioni per gli account, i contatti e le opportunità, ma non quelle per le registrazioni delle operazioni. È possibile copiare il layout standard e quindi modificare la copia, ma non è possibile modificare o eliminare il layout standard.

A seconda delle opzioni rese disponibili per un tipo di record, le sezioni del tipo di record nella pagina di conversione lead vengono interessate come riportato di seguito.

- Se non si rende disponibile alcuna opzione per un tipo di record, la pagina di conversione lead non include una sezione per quel tipo di record.
- Se si rende disponibile solo l'opzione Non convertire in account per il tipo di record Account, la sezione Account non viene visualizzata nella pagina.
- Se si rende disponibile solo l'opzione Non convertire in opportunità per il tipo di record Opportunità, la sezione Opportunità non viene visualizzata nella pagina.
- (Applicabile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Se si rende disponibile solo l'opzione Non creare registrazione operazione per il tipo di record Registrazione operazione, la sezione Registrazione operazione non verrà visualizzata nella pagina.

**Procedure preliminari.** Per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Regole dati e assegnazione.

#### **Per creare un layout di conversione lead**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic su Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Amministrazione conversione lead, fare clic su Layout conversione lead.
- 4 Nella pagina Layout conversione lead fare clic su Nuovo layout.
- 5 Nel Passo 1, Nome layout:
  - a Immettere il nome per il layout.
  - b Facoltativamente immettere una descrizione per il layout.
  - c Se si desidera che questo diventi il layout predefinito per tutti gli utenti, selezionare la casella di controllo Layout predefinito conversione lead.

**NOTA:** per impostazione predefinita, il layout di conversione lead standard fornito in Oracle CRM On Demand agisce da layout di conversione lead predefinito per l'azienda a meno che un altro layout non sia stato contrassegnato come predefinito. Se si crea un altro layout e si seleziona la casella di controllo Layout predefinito per il nuovo layout, il layout di conversione lead standard non sarà più il layout predefinito. Pertanto, il layout di conversione lead standard è il layout predefinito per l'azienda solo quando la casella di controllo Layout predefinito è deselezionata per altri layout. Tuttavia, la casella di controllo Layout predefinito per il layout di conversione lead standard rimane sempre deselezionata, anche quando viene utilizzata come impostazione predefinita.

- 6 Nel Passo 2, Seleziona azioni, evidenziare il tipo di record per il quale si desidera selezionare le azioni (Cliente, Contatto, Opportunità o Registrazione operazione) nella sezione Tipi di record conversione lead, quindi fare clic sulle frecce per spostare le azioni che si desidera visualizzare nella pagina dalla sezione Azioni disponibili conversione lead alla sezione Azioni selezionate conversione lead. Ripetere questo passo per ciascun tipo di record.
- 7 Nel Passo 3, Seleziona campi, specificare i campi lead che si desidera riportare nelle sezioni Opportunità e Registrazione operazione della pagina Converti lead quando l'utente fa clic su Converti nella pagine Dettaglio del lead, come riportato di seguito.
  - a Nell'elenco Tipi di record conversione lead selezionare il tipo di record per il quale si desidera configurare i campi per la pagina Converti lead (Opportunità o Registrazione operazione).  
Nell'elenco Campi selezionati di Conversione lead inizialmente vengono mostrati i campi riportati per impostazione predefinita. Nell'elenco Campi disponibili di Conversione lead vengono visualizzati tutti i campi aggiuntivi che possono essere riportati nella pagina Converti lead per il tipo di record interessato.  
**NOTA:** Solo i campi mappati ai campi nel tipo di record pertinente sono disponibili per l'aggiunta al layout della pagina Converti lead. Se un campo che si desidera aggiungere alla pagina Converti lead non è già mappato ai campi nel tipo di record pertinente, è necessario mapparlo affinché possa essere aggiunto al layout della pagina Converti lead. Inoltre, i campi concatenati e quelli di tipo Collegamento Web non sono disponibili per l'aggiunta a un layout di conversione lead, anche se questi campi sono mappati ai campi nel tipo di record pertinente. I campi Opportunità associata e Passo successivo sono sempre visualizzati nella sezione Opportunità della pagina Converti lead e i campi Nome registrazione operazione e Account partner principale sono sempre visualizzati nella sezione Registrazione operazione. Questi campi non possono essere rimossi dal layout di pagina. per ulteriori informazioni, vedere [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead \(a pagina 1660\)](#).
  - b Spostare i campi desiderati nell'elenco Campi selezionati di Conversione lead e tutti i campi non desiderati nell'elenco Campi disponibili di Conversione lead. Il numero massimo di campi che possono essere inclusi nell'elenco Campi selezionati di Conversione lead per un tipo di record è pari a nove.
  - c Ripetere i passi a e b per l'altro tipo di record (Opportunità o Registrazione operazione).
- 8 Nel Passo 4, Conferma, rivedere le selezioni e, se necessario, tornare al Passo 2, Seleziona azioni, o al passo 3, Seleziona campi, per modificare le selezioni.
- 9 Fare clic su Fine per salvare le modifiche.

### Codice rifiuto per i lead

Quando gli utenti rifiutano un lead, devono selezionare un codice di rifiuto nel campo Codice rifiuto nella pagina di rifiuto lead. Possono anche immettere una descrizione testuale per indicare il motivo del rifiuto nel campo Motivo del rifiuto. Se un utente seleziona il valore *Altro* nel campo Codice rifiuto, il campo Motivo del rifiuto diventa un campo obbligatorio e l'utente deve immettere una descrizione del motivo per il quale il lead è stato rifiutato. In caso contrario, il campo Motivo del rifiuto è facoltativo.

Per impostazione predefinita, per il campo Codice rifiuto viene fornito un elenco di valori che è possibile modificare o al quale è possibile aggiungere altri valori. I valori predefiniti sono i seguenti:

- Contatto terze parti

- Non contattare di nuovo
- Duplica
- Contatto irraggiungibile
- Contatto inappropriato
- Dati insufficienti
- N. telefono non valido
- Nessuna opportunità aziendale
- Opportunità in corso
- Altro
- Contatto recente (<30 giorni)
- Errore immissione dati/sistema
- Già proprietario del prodotto
- Criteri dest. non rispettati

Per informazioni sulla modifica dei valori dell'elenco di selezione, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1323\)](#).

**NOTA:** se si rinomina il valore *Altro*, il campo Motivo del rifiuto diventa ancora un campo obbligatorio quando l'utente seleziona il valore ridenominato nella pagina di rifiuto lead.

#### Informazioni sulla limitazione dei valori del codice di rifiuto

Il campo Stato viene visualizzato nella pagina Rifiuta un lead. È un campo di sola lettura ed è impostato su Rifiutato. È possibile limitare i valori disponibili per la selezione nel campo Codice rifiuto di una pagina Rifiuta un lead definendo un elenco di selezione a catena con il campo Stato impostato come elenco di selezione principale e il campo Codice rifiuto come elenco di selezione correlato. Per informazioni sulla definizione degli elenchi di selezione a catena, vedere [Definizione degli elenchi di selezione a catena \(a pagina 1357\)](#). È anche possibile disabilitare i valori del codice di rifiuto. Per informazioni, vedere [Modifica dei valori degli elenchi di selezione \(vedere Modifica dei valori dell'elenco di selezione a pagina 1323\)](#).

**NOTA:** per limitare i valori del campo Codice rifiuto, è possibile utilizzare solo il campo Stato come elenco di selezione principale.

#### Impostazione della definizione della previsione

Le previsioni in Oracle CRM On Demand automatizzano la generazione di previsioni delle vendite in base alle impostazioni definite dall'utente. Le previsioni vengono generate automaticamente su base settimanale o mensile. Ogni previsione generata viene salvata nell'archivio, fornendo un record storico a cui poter fare riferimento e che è possibile analizzare.

Ogni previsione è uno snapshot di informazioni sul fatturato e sul fatturato potenziale per il trimestre. Le previsioni consentono ai professionisti delle vendite e ai responsabili di tenere traccia delle prestazioni di vendita trimestrali rispetto alle quote pianificate, il fatturato chiuso effettivo e il fatturato previsto, in base allo stato corrente delle opportunità di vendita.

I partecipanti alle previsioni vengono scelti in base al ruolo. La struttura gerarchica dell'azienda e i ruoli scelti per i partecipanti alla previsione devono essere impostati in modo che i partecipanti facciano riferimento a un utente di livello superiore. In genere, l'utente di livello superiore è il vice presidente o l'amministratore delegato (CEO) dell'azienda.

Quando si genera una previsione, Oracle CRM On Demand avvisa i dipendenti che la previsione è stata creata ed è pronta per la revisione inviando un avviso su La mia home page per ogni partecipante per due giorni. Per estendere il periodo in cui l'avviso viene visualizzato, aggiornare il campo Data di scadenza per quell'avviso. Per informazioni sugli avvisi, vedere [Pubblicazione di avvisi a livello aziendale \(a pagina 1248\)](#).

#### Come determinare il tipo di previsione

L'azienda può basare le proprie previsioni su uno qualsiasi dei seguenti elementi: opportunità, prodotti, clienti o contatti. Sono disponibili i tipi di previsione riportati di seguito.

- Prodotto opportunità
- Fatturato opportunità
- Fatturato account
- Fatturato contatti

L'azienda può generare più tipi di previsione per le date di previsione specificate e impostate per la generazione della previsione. Quando si selezionano le impostazioni di previsione per l'azienda si determinano i tipi di previsione che verranno utilizzati dall'intera azienda.

**NOTA:** ogni tipo di previsione prevede l'esecuzione di determinate azioni da parte del personale di vendita. È pertanto importante comunicare i tipi di previsione che si prevede di utilizzare prima che il personale di vendita inizi a creare i record delle opportunità, dei clienti e dei contatti.

### Previsioni prodotto opportunità

Le previsioni prodotto opportunità riguardano i prodotti collegati a un'opportunità. I numeri delle previsioni prodotto opportunità vengono calcolati in base ai campi Quantità, Fatturato e Fatturato previsto di tutti i prodotti di cui è proprietario un partecipante e che indicano un tipo di fatturato di cui è previsto il riconoscimento durante il periodo di previsione. Il report del fatturato per un prodotto può essere eseguito una volta o per più periodi di tempo.

Le previsioni prodotto opportunità richiedono che i funzionari commerciali colleghino i prodotti ai propri record di opportunità. I funzionari commerciali devono inoltre fornire i dati relativi alla quantità e al prezzo di acquisto, oltre alle date di inizio e di chiusura, per indicare i prodotti che desiderano includere nelle previsioni.

Per essere incluso nella previsione, un record di prodotto opportunità deve avere le caratteristiche riportate di seguito.

- Disporre di una data di chiusura che rientri nel periodo della previsione
- Essere di proprietà di un partecipante alla previsione

Affinché i valori di un record contribuiscano al fatturato previsione dell'azienda, è necessario fornire informazioni aggiuntive. Per informazioni dettagliate, vedere Informazioni sulle opportunità e le previsioni.

Impostare una previsione prodotto opportunità se l'azienda desidera effettuare una volta o in modo ricorrente la previsione del fatturato basato su prodotti.

### Previsione fatturato opportunità

Le previsioni fatturato opportunità riguardano il fatturato immesso nei record di fatturato. I numeri delle previsioni vengono calcolati in base ai campi Fatturato e Fatturato previsto di tutti i record di opportunità, in cui si applicano le condizioni riportate di seguito.

- L'opportunità dispone di una data di chiusura che rientra nel periodo della previsione.
- Una delle condizioni riportate di seguito è vera.
  - L'opportunità appartiene a un partecipante alla previsione.
  - Un partecipante alla previsione è membro del team opportunità e dispone di una quota del fatturato di opportunità maggiore dello zero percento (ovvero il valore del campo Ripartizione percentuale della pagina Team opportunità è maggiore di zero).

**NOTA:** per garantire la condivisione del fatturato di opportunità tra i membri del team è necessario selezionare la casella di controllo **Abilita frazionamento fatturato opportunità** nel profilo dell'azienda.

Le previsioni fatturato opportunità richiedono che i funzionari commerciali inseriscano i valori appropriati nei campi Fatturato e Data di chiusura per indicare le opportunità da includere nelle previsioni. Eventuali prodotti collegati vengono ignorati nella previsione.

Affinché i valori di un record contribuiscano al fatturato previsione dell'azienda, è necessario fornire informazioni aggiuntive. Per informazioni dettagliate, vedere [Informazioni su opportunità e previsioni \(a pagina 329\)](#).

Impostare una previsione fatturato opportunità se si desidera prevedere il fatturato totale delle opportunità, indipendentemente dall'importo del fatturato generato dai singoli prodotti.

### Previsioni fatturato cliente e contatto

Le previsioni fatturato cliente e contatto riguardano il fatturato indicato nei record di fatturato collegati ai record cliente o contatto. I numeri delle previsioni vengono calcolati in base ai campi Fatturato e Fatturato previsto dei record che soddisfano i criteri per l'inclusione nella previsione. Per essere incluso nella previsione, un record di fatturato cliente o contatto deve soddisfare le condizioni riportate di seguito.

- Il record deve appartenere a un partecipante alla previsione.
- Il record deve avere lo stato Aperto, In sospeso o Chiuso.
- Il campo Previsione del record deve essere selezionato.
- Il record non può essere collegato a un'opportunità.
- Il record deve indicare fatturato pianificato per il riconoscimento nel periodo di previsione.

Il report del fatturato per un cliente o un contatto può essere eseguito un'unica volta o essere impostato in modo che sia ricorrente nel tempo. Le previsioni fatturato cliente e contatto richiedono che gli utenti colleghino i fatturati ai relativi record cliente o contatto. Gli utenti devono inoltre aggiornare i campi Data di apertura/chiusura, Stato e Previsione sul record fatturato per indicare quali prodotti desiderano includere nelle previsioni.

Affinché i valori di un record contribuiscano al fatturato previsione dell'azienda, è necessario fornire informazioni aggiuntive. Per informazioni dettagliate, vedere [Come tenere traccia del fatturato in base ai clienti \(vedere Monitoraggio del fatturato in base ai clienti a pagina 297\)](#) e [Come tenere traccia del fatturato in base ai contatti \(vedere Monitoraggio del fatturato in base ai contatti a pagina 317\)](#).

Impostare una previsione fatturato cliente o contatto se l'azienda desidera effettuare la previsione del fatturato una volta o in modo ricorrente.

### Selezione della durata della previsione

È possibile configurare le previsioni per visualizzare le proiezioni di fatturato per massimo quattro trimestri. La funzione di previsione estesa consente di visualizzare una previsione per il trimestre corrente e per uno, due o tre trimestre successivi.

Per impostazione predefinita, la durata della previsione viene impostata su un singolo trimestre (solo il trimestre corrente è incluso nella previsione). Quando si modifica l'impostazione della durata per includere più trimestri, la previsione include il trimestre corrente e i trimestri futuri. Ad esempio, se si seleziona una durata della previsione costituita da due trimestri, la previsione include il trimestre corrente e il trimestre successivo.

### Designazione dei ruoli previsione

Nell'ambito della definizione della previsione è necessario selezionare i ruoli da includere. Quando si aggiunge un ruolo alla definizione della previsione, tutti gli utenti ai quali è stato assegnato il ruolo vengono designati come partecipanti alla previsione.

### Impostazione degli utenti per le previsioni

Gli utenti che si desidera includere nelle previsioni dell'azienda devono essere impostati correttamente. I record di tali utenti devono soddisfare le condizioni riportate di seguito.

- Il campo Ruolo del record deve contenere un valore valido.
- Il campo Riporta a oppure Riporta a (Alias) deve contenere un valore valido, a seconda di quale campo appare nella pagina di layout per il record utente.
- Lo stato dell'utente deve essere impostato su Attivo a meno che non si selezioni l'opzione per consentire le previsioni per gli utenti inattivi.

**ATTENZIONE:** se uno qualsiasi degli utenti inclusi nella previsione è impostato in modo errato, l'intera previsione non riuscirà.

### Esempi di strutture gerarchiche e di ruoli per le previsioni

Per generare le previsioni è necessario impostare in modo corretto la struttura gerarchica dell'azienda. La gerarchia di previsione è basata sulla gerarchia specificata nel campo Riporta a o Riporta a (Alias) nei record utente. Tutti i partecipanti alla previsione, ad eccezione di un utente di livello superiore, sono subordinati a un altro partecipante, per far sì che tutte le singole previsioni siano secondarie rispetto a una previsione che interessa l'intera azienda. Se vi sono più partecipanti alla previsione che non riportano a un altro partecipante alla previsione oppure se un responsabile con partecipanti alla previsione come report diretti ha uno stato Inattivo, la previsione non riuscirà.

**NOTA:** se la previsione non può essere generata a causa di un problema della struttura di report, il contatto principale (indicato sul profilo aziendale) riceve una notifica via e-mail dal supporto clienti. Dopo aver corretto la struttura gerarchica e aver aggiornato la previsione, quest'ultima viene generata automaticamente quella notte, anche se non si tratta della notte dedicata alla previsione.

Nella tabella che segue viene illustrata la struttura gerarchica e le combinazioni dei ruoli dei partecipanti che consentono e non consentono la generazione delle previsioni.

| Per questa struttura gerarchica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | La previsione ha esito positivo o negativo                                                                                             | Motivo                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <pre> graph TD     E1[Esecutivo] --&gt; E2[Esecutivo]     E1 --&gt; E3[Esecutivo]     E2 --&gt; RC1[Responsabile commerciale]     E2 --&gt; RC2[Responsabile commerciale]     E3 --&gt; RS[Responsabile servizio]     RC1 --&gt; C1[Commerciale]     RC1 --&gt; C2[Commerciale]     RS --&gt; FS1[Funzionario del servizio]     RS --&gt; FS2[Funzionario del servizio]           </pre> | Viene generata con questa combinazione di ruoli:                                                                                       | I partecipanti fanno riferimento a un partecipante di livello superiore.                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Esecutivo</li> <li>■ Responsabile vendite</li> <li>■ Funzionario commerciale campo</li> </ul> |                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Non viene generata con questa combinazione di ruoli:                                                                                   | I partecipanti non fanno riferimento a un partecipante. I partecipanti non fanno riferimento a un partecipante, bensì a due responsabili delle vendite. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Responsabile vendite</li> <li>■ Funzionario commerciale campo</li> </ul>                      |                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Non viene generata con questa combinazione di ruoli:                                                                                   | I funzionari commerciali campo fanno riferimento a un                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Esecutivo</li> </ul>                                                                          |                                                                                                                                                         |



| Per questa struttura gerarchica | La previsione ha esito positivo o negativo                                                                                                                                | Motivo                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <div> <div></div> <div>Funzionario commerciale campo</div> </div>                                                                                                         | responsabile vendite che non è un partecipante.                                                                                                                            |
|                                 | <p>Viene generata con questa combinazione di ruoli:</p> <div> <div></div> Esecutivo <div></div> Responsabile vendite <div></div> Funzionario commerciale campo </div>     | I partecipanti fanno riferimento a un partecipante.                                                                                                                        |
|                                 | <p>Non viene generata con questa combinazione di ruoli:</p> <div> <div></div> Esecutivo <div></div> Responsabile vendite <div></div> Funzionario commerciale campo </div> | Due partecipanti non hanno alcun superiore. Solo un partecipante alla previsione, nella parte superiore della struttura, può non essere subordinato ad altri partecipanti. |

### Inclusione di utenti inattivi nelle previsioni

Le previsioni possono includere sia gli utenti inattivi che gli utenti attivi. Quando si imposta la definizione della previsione, si indica se gli utenti inattivi devono essere inclusi nelle previsioni.

### Consentire ai responsabili di inviare le previsioni per i propri subordinati diretti

Durante l'impostazione della definizione della previsione, si indica se i responsabili possono inviare in modo automatico le previsioni per i subordinati diretti quando inviano le proprie.

### Previsioni e calendari fiscali personalizzati

Quando si usano calendari fiscali personalizzati, per la generazione delle previsioni viene usata la definizione del calendario fiscale personalizzato dell'azienda, pertanto i mesi del periodo di previsione vengono allineati ai mesi del calendario fiscale personalizzato.

L'amministratore dell'azienda deve creare un record di calendario fiscale personalizzato per ogni anno per il quale si desidera creare previsioni in Oracle CRM On Demand. Se non viene creato il numero sufficiente di calendari



fiscali necessari per supportare la durata di previsione selezionata, la generazione della serie di previsione e la creazione delle previsioni verranno impediti.

**NOTA:** se la generazione della previsione non riesce a causa del numero insufficiente dei calendari fiscali, il contatto principale, indicato nel profilo dell'azienda, riceve una notifica e-mail dal supporto clienti. Dopo la creazione dei record di calendario fiscale per supportare la definizione della previsione e l'aggiornamento della definizione della previsione, la previsione viene creata in modo automatico nel corso della notte, anche se non si tratta della notte dedicata alla previsione.

### Informazioni sulle notifiche e-mail per previsioni non riuscite

Nelle notifiche e-mail che vengono inviate per le previsioni non riuscite, l'indirizzo del mittente è sempre donotreply@crmondemand.com e il campo Mittente è sempre impostato su support@crmondemand.com. Oracle CRM On Demand aggiunge una stringa a ciascun messaggio e-mail in modo che sia possibile tenerne traccia nel sistema di consegna e-mail di Oracle. Se il destinatario tenta di rispondere al messaggio e-mail, nel campo A della risposta viene inserito in modo automatico l'indirizzo support@crmondemand.com.

La procedura seguente descrive le modalità di impostazione della definizione della previsione.

### Per impostare la definizione della previsione

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Amministrazione previsioni, fare clic su Definizione previsione.
- 4 Nella pagina Definizione previsione, fare clic su Aggiorna.
- 5 Nel passo 1, Seleziona tipi di previsione, selezionare la casella di controllo Attivo per ogni tipo di previsione che si desidera generare.

L'azienda può definire la previsione del fatturato di vendita basato sui prodotti opportunità, sul fatturato opportunità, sul fatturato clienti e sul fatturato contatti.

- 6 Nel passo 2, Seleziona frequenza previsione:

- a selezionare la durata della previsione nel campo Durata previsione.

**NOTA:** la durata di ogni trimestre dipende dalle impostazioni di calendario fiscale selezionate per l'azienda. La data di inizio e la data di fine della durata della previsione verranno calcolate in base alla data di inizio del calendario fiscale e al tipo di calendario fiscale impostato nel profilo dell'azienda. Per il tipo di calendario fiscale di Calendario fiscale personalizzato, le date di inizio e fine dipendono dal calendario fiscale definito dall'amministratore dell'azienda.

- b Nel campo Crea snapshot previsione ogni specificare la frequenza di creazione preferenziale per lo snapshot di previsione.

È possibile selezionare previsioni settimanali o mensili.

**NOTA:** se si seleziona Mese, la lunghezza del mese verrà determinata dal tipo di calendario fiscale selezionato per l'azienda.

- c Selezionare il giorno del mese o della settimana in cui deve essere creato lo snapshot di previsione nel campo Giorno snapshot previsione.

Le previsioni vengono generate all'inizio del giorno selezionato, ovvero un minuto dopo la mezzanotte, nel fuso orario della sede ospitante. Se la previsione è di tipo mensile e il mese corrente non contiene il giorno selezionato come giorno per la generazione della previsione, Oracle CRM On Demand corregge opportunamente lo snapshot per generare una previsione nell'ultimo giorno del mese. Ad esempio, se il Giorno snapshot previsione è impostato su 30 e il mese corrente è febbraio, Oracle CRM On Demand regola lo snapshot della previsione in modo da generare la previsione il 28 del mese.

- 7 Nel passo 3, Seleziona ruoli previsione:

- a aggiungere i ruoli per gli utenti che dovranno partecipare alla previsione all'area dei ruoli di previsione. Fare clic sulle frecce per spostare ruoli aziendali all'elenco Ruoli di previsione.
  - b Per consentire le previsioni per gli utenti inattivi, selezionare la casella di controllo Consenti previsioni per utenti inattivi.
  - c Per consentire ai responsabili di inviare in modo automatico le previsioni per i subordinati diretti, selezionare la casella di controllo Invio automatico previsioni al team con invio responsabile.
- 8 Fare clic su Fine.
- 9 Sulla pagina Definizione previsione, verificare i dettagli della previsione rivedendo la frequenza dello snapshot della previsione, il giorno dello snapshot della previsione, le prossime date serie previsione e l'elenco dei partecipanti della serie di previsione.

**ATTENZIONE:** dopo aver impostato la definizione della previsione, determinate modifiche apportate ai record utente o ai calendari fiscali richiedono l'aggiornamento delle impostazioni della definizione della previsione. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento della definizione della previsione \(a pagina 1670\)](#).

## Aggiornamento della definizione della previsione

È possibile aggiornare la definizione della previsione dell'azienda per modificare la frequenza di previsione, aggiungere o rimuovere i ruoli e così via. Inoltre, quando vengono apportate determinate modifiche ai record utente oppure se il calendario fiscale viene modificato, l'aggiornamento della definizione della previsione si rivela necessario in modo che tali modifiche vengano incorporate.

L'aggiornamento della definizione della previsione deve essere obbligatoriamente eseguito in seguito a una delle modifiche riportate di seguito.

- Modifica del responsabile di un partecipante alla previsione. Memorizzazione delle informazioni sul responsabile nel record utente del partecipante alla previsione nel campo Riporta a o nel campo Riporta a (alias), a seconda del campo visualizzato nel layout di pagina per il record utente.  
Se viene modificato il responsabile per un partecipante alla previsione, è necessario aggiornare la definizione della previsione come riportato di seguito.
  - Se il ruolo assegnato al nuovo manager non è incluso nella definizione della previsione, è necessario aggiungerlo alla definizione della previsione.
  - Se il ruolo assegnato al nuovo manager è incluso nella definizione della previsione, è necessario aggiornare la definizione della previsione in modo che la nuova struttura gerarchica venga presa in considerazione nelle previsioni future.

**NOTA:** la gerarchia dei partecipanti alla previsione deve includere i responsabili di tutti ad eccezione della persona di livello superiore.

- Gli utenti partecipanti presenti nella gerarchia di previsione vengono disattivati.  
Quando un dipendente lascia l'azienda, è necessario modificarne lo stato, impostandolo su Inattivo. Se il dipendente inattivo era un responsabile della gerarchia di previsione, dovrà essere aggiornato anche il record utente di qualsiasi partecipante alla previsione che costituisce un subordinato diretto di tale dipendente.  
In questo caso è necessario aggiornare la definizione della previsione come riportato di seguito.
  - Se il ruolo assegnato al nuovo manager non è incluso nella definizione della previsione, è necessario aggiungerlo alla definizione della previsione.
  - Se il ruolo assegnato al nuovo manager è incluso nella definizione della previsione, è necessario aggiornare la definizione della previsione in modo che la nuova struttura gerarchica venga presa in considerazione nelle previsioni future.

**NOTA:** se la definizione della previsione consente le previsioni per gli utenti inattivi, non occorre aggiornarla quando un partecipante alla previsione viene reso inattivo.

- È stata effettuata l'aggiunta o la rimozione di utenti dai ruoli inclusi nella definizione della previsione.

In questo caso è necessario eseguire soltanto l'aggiornamento della definizione in modo le modifiche vengano incorporate.

- Sono state apportate modifiche al calendario fiscale.

In questo caso è necessario eseguire soltanto l'aggiornamento della definizione in modo le modifiche vengano incorporate.

**NOTA:** è necessario aggiornare la definizione della previsione quando si apporta una modifica al calendario fiscale, indipendentemente dal tipo di calendario fiscale, standard o personalizzato, utilizzato dall'azienda.

**NOTA:** quando si effettua una qualsiasi delle modifiche descritte qui in Oracle CRM On Demand, le previsioni generate riflettono le modifiche solo dopo l'aggiornamento della definizione della previsione.

La procedura seguente descrive le modalità di aggiornamento della definizione della previsione.

### **Per aggiornare la definizione della previsione**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Amministrazione previsioni, fare clic su Definizione previsione.
- 4 Nella pagina Definizione previsione, fare clic su Aggiorna.
- 5 Nel passo 1, Seleziona tipi di previsione, apportare le modifiche necessarie.
- 6 Fare clic sul passo 2, Seleziona frequenza previsione.
- 7 Apportare le eventuali modifiche necessarie nel passo Seleziona frequenza previsione.
- 8 Fare clic sul passo 3, Seleziona ruoli previsione.
- 9 Apportare le eventuali modifiche necessarie nel passo Seleziona ruoli previsione.
- 10 Fare clic su Fine.

La definizione della previsione viene aggiornata in modo automatico e il riepilogo della definizione, compreso l'elenco aggiornato dei partecipanti alla previsione, viene visualizzato nella pagina Definizione previsione.

### **Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita**

È possibile creare una metodologia di vendita personalizzata che rifletta i requisiti e la complessità dell'ambiente di vendita e che guidi i funzionari commerciali durante la lavorazione degli affari nelle diverse fasi di vendita.

È possibile modificare le informazioni relative alle fasi di vendita per riflettere il processo di vendita o le pratiche commerciali dell'azienda. Quando i dipendenti creano e aggiornano le opportunità, selezionano una fase di vendita che rappresenta la posizione in cui si colloca l'opportunità nel processo di vendita. Ogni fase di vendita è legata a una percentuale. Questa informazione viene utilizzata in prospetti e previsioni, incluso pipeline e calcoli relativi al fatturato previsto e al fatturato chiuso.

Nell'ambito del processo di personalizzazione dei valori delle fasi di vendita, è possibile:

- Rinominare le fasi di vendita
- Aggiungere o eliminare fasi di vendita
- Modificare la sequenza delle fasi di vendita
- Modificare le percentuali di probabilità associate alle fasi di vendita

### **Informazioni sui processi di vendita**

Alcuni ambienti di vendita richiedono un solo processo di vendita con un insieme di fasi di vendita. Altri ambienti di vendita sono più complessi e richiedono più processi di vendita con fasi di vendita distinte per ogni processo. Ad esempio, i funzionari commerciali interni potrebbero seguire un processo di vendita diverso da quello seguito dai funzionari commerciali di campo.

Inoltre, i funzionari commerciali potrebbero avere bisogno di seguire processi di vendita diversi per diversi tipi di opportunità. Ad esempio, quando i funzionari commerciali vendono una parte di un'attrezzatura, potrebbero avere bisogno di seguire un processo di vendita più lungo e in più fasi. Ma quando vendono un contratto di servizio, il processo potrebbe essere più breve e con minori fasi di vendita.

Per definire ulteriormente la metodologia di vendita, è possibile definire serie di fasi di vendita come processi e collegare ciascun processo a uno dei seguenti elementi:

- Tipo di opportunità
- Ruolo dell'utente

In tal modo è possibile personalizzare il processo di vendita e le fasi di vendita con ciascun processo per tipi di opportunità o ruoli utente diversi.

**Esempio:** il funzionario commerciale crea una nuova opportunità. Al momento dell'immissione di informazioni sull'opportunità, seleziona Servizio dalle opzioni di Tipo di opportunità. Ciò determina la visualizzazione del processo di vendita appropriato per quel tipo di opportunità.

**NOTA:** il processo di vendita basato su un tipo di opportunità consente di eseguire l'override del processo di vendita predefinito basato sul ruolo di un utente. In altre parole, quando un dipendente crea un'opportunità, il processo di vendita predefinito per il suo ruolo viene assegnato a quella opportunità. Se seleziona quindi un tipo di opportunità a cui è assegnato un processo di vendita, tale processo viene gestito in base al tipo di opportunità selezionato.

### Informazioni sulle fasi di vendita nelle ricerche e nei filtri elenco

Le fasi di vendita che un utente può selezionare nei criteri di ricerca e nei filtri elenco vengono determinate nel modo indicato di seguito.

- In una ricerca mirata del tipo di record Opportunità nella barra delle azioni, se il campo Fasi di vendita è disponibile come campo di ricerca, un utente può selezionare solo le fasi di vendita associate al processo di vendita specificato per il ruolo dell'utente oppure le fasi di vendita per il processo di vendita predefinito se non viene specificato alcun processo di vendita per il ruolo dell'utente. Le fasi di vendita disponibili non sono limitate dal tipo di opportunità anche se il campo Tipo di opportunità è disponibile come campo di ricerca nella barra delle azioni e l'utente seleziona un tipo di opportunità per la ricerca.
- In una ricerca avanzata del tipo di record Opportunità, un utente può selezionare qualsiasi fase di vendita esistente in Oracle CRM On Demand come valori di filtro per il campo Fase di vendita. I valori di filtro disponibili non sono limitati alle fasi di vendita per un processo di vendita specifico anche se viene specificato un processo di vendita predefinito per il ruolo dell'utente che esegue la ricerca oppure se l'utente seleziona un tipo di opportunità come filtro per la ricerca.
- Quando si imposta un filtro elenco per il tipo di record Opportunità, un utente può selezionare qualsiasi fase di vendita esistente in Oracle CRM On Demand come valori di filtro per il campo Fase di vendita. I valori di filtro disponibili non sono limitati alle fasi di vendita per un processo di vendita specifico anche se viene specificato un processo di vendita predefinito per il ruolo dell'utente che crea l'elenco oppure se l'utente seleziona un tipo di opportunità come filtro per l'elenco.

### Informazioni sulle categorie delle fasi di vendita

È inoltre possibile impostare categorie di fasi di vendita, ad esempio Fase 1, 2 o 3, da collegare a fasi di vendita specifiche in processi di vendita diversi. Laddove è necessario consolidare informazioni provenienti da processi diversi, è possibile eseguire prospetti sulle categorie di fasi di vendita e fornire una vista accurata del pipeline nei ruoli e tipi di opportunità.

### Informazioni su Responsabile processo per fase vendita

Utilizzando Responsabile processo per fase vendita è possibile guidare il team nell'inserimento delle informazioni necessarie in modo preciso per ogni fase di vendita. Elaborazione informazioni fornisce ai dipendenti passi specifici da seguire e informazioni utili, come documenti, modelli e informazioni sulla concorrenza. È inoltre possibile applicare le informazioni raccolte in base al progresso delle opportunità nell'ambito del ciclo di vendita.

Inoltre, quando un record opportunità viene salvato, è possibile specificare che determinati task vengano creati automaticamente e visualizzati nell'elenco task del dipendente.

Nell'ambito di Responsabile processo per fase vendita è possibile:

- Aggiungere informazioni per ogni fase di vendita cui i dipendenti accedono tramite il pulsante Istruzioni
- Impostare i requisiti per ogni fase di vendita, ad esempio i campi da compilare. I campi da compilare fungono da prerequisiti prima del salvataggio dell'opportunità in una nuova fase.
- Impostare i task automatici generati quando i dipendenti salvano le proprie opportunità in fasi di vendita diverse.

Se si modificano uno o più nomi delle fasi di vendita dopo aver distribuito il sistema, tutti i record precedenti mantengono la fase di vendita assegnata fino a quando non vengano aggiornati manualmente.

**NOTA:** per modificare i valori dell'elenco di selezione predefiniti per il campo % di probabilità, è necessario modificare il campo dalla pagina Impostazione campo opportunità (vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1323\)](#)).

Durante l'impostazione della metodologia di vendita, seguire questa procedura generale.

- 1 Impostare le categorie delle fasi di vendita (se si dispone di più processi di vendita).
- 2 Impostare il processo o i processi di vendita.
- 3 Impostare le fasi di vendita per ogni processo di vendita.
- 4 Impostare la funzionalità di assistenza per le fasi di vendita.

#### Procedure preliminari.

- Per eseguire questa procedura, è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio Gestisci regole dei dati - Gestisci definizione della fase di vendita.
- Se si desidera assegnare un processo di vendita in base al campo Tipo di opportunità, accertarsi che i valori dell'elenco di selezione siano quelli desiderati. I valori predefiniti di Tipo di opportunità sono Rinnovo e Nuove attività. Per istruzioni sulla personalizzazione dei valori dell'elenco di selezione, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1323\)](#).

Accertarsi inoltre che il campo Tipo di opportunità venga visualizzato nel layout di pagina per ciascun ruolo con il quale si desidera utilizzarlo. Per istruzioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#).

#### **Per impostare una categoria di fasi di vendita (facoltativo)**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Metodologia di vendita, fare clic sul collegamento Categorie di vendita.
- 4 Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 5 Nella pagina Categorie fase di vendita fare clic su Nuovo per creare una nuova categoria oppure selezionare Modifica dal menu a livello di record per la categoria che si desidera modificare.
- 6 Fornire le necessarie informazioni nella pagina Modifica categoria fase di vendita o Nuova categoria fase di vendita.

| Campo          | Descrizione                                 |
|----------------|---------------------------------------------|
| Categoria fase | Il nome della categoria di fasi di vendita. |

| Campo                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ordine                      | La sequenza delle categoria di fasi di vendita visualizzate in Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Contrassegna per traduzione | <p>(Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato (non nuovo) deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</p> <p>Quando si aggiunge un nuovo nome di categoria della fase di vendita, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è di sola lettura. I nuovi nomi aggiunti automaticamente vengono visualizzati (senza parentesi e in testo nero) nelle altre lingue attivate.</p> <p>Se si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione quando si aggiorna il nome di una categoria della fase di vendita, il nome aggiornato viene visualizzato negli elenchi di selezione per le altre lingue attivate (in testo blu con parentesi) finché le versioni tradotte non vengono immesse manualmente. Il testo blu consente di tenere traccia dei termini da tradurre.</p> <p>Se non si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione, il nome aggiornato non viene visualizzato nelle altre lingue, che non vengono influenzate dalle modifiche apportate in questa pagina.</p> |

- 7 Salvare il record.
- 8 Per immettere manualmente l'equivalente tradotto della nuova categoria di fasi di vendita, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Selezionare la lingua dall'elenco Lingua traduzione.
  - b Fare clic sul collegamento Modifica della categoria di fasi di vendita.
  - c Immettere l'equivalente tradotto nel campo Categoria fase e fare clic su Salva.

### **Per impostare un processo di vendita**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Metodologia di vendita, fare clic sul collegamento Processi di vendita.
- 4 Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 5 Nella pagina Elenco processi di vendita fare clic su Nuovo per creare un nuovo processo di vendita oppure selezionare Modifica dal menu a livello di record del processo di vendita da modificare.
- 6 Fornire le necessarie informazioni nella pagina Modifica processo di vendita.

| Campo                           | Descrizione                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Processo di vendita predefinito | Processo di vendita predefinito dell'azienda. Se non sono assegnati altri processi di vendita al ruolo utente o al tipo di opportunità per il record, viene utilizzato questo processo di vendita. |
| Contrassegna per traduzione     | (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato (non nuovo) deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.        |

- 7 Fare clic su Salva.

- 8** Per collegare il processo di vendita a un valore del campo Tipo di opportunità:
- a** Nella pagina Elenco processo di vendita, fare clic sul Nome processo di vendita a cui si desidera effettuare il collegamento.
  - b** Nella barra del titolo Tipi di opportunità associate, fare clic su Aggiungi.
  - c** Selezionare il Tipo di opportunità, quindi fare clic su Salva.
- NOTA:** a ciascun tipo di opportunità è possibile collegare un solo processo di vendita. Successivamente, il valore del tipo di opportunità viene rimosso dall'elenco di selezione per consentirne la selezione con altri processi di vendita. In tal modo viene impedito che si colleghino più processi di vendita a un tipo di opportunità
- Se per i dipendenti sono presenti record con il campo Tipo di opportunità corrispondente al valore selezionato, essi visualizzano le fasi di vendita per il processo.
- 9** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo processo di vendita, effettuare le operazioni riportate di seguito
- a** Ritornare alla pagina Elenco processo di vendita.
  - b** Selezionare la lingua dall'elenco Lingua traduzione.
  - c** Fare clic sul collegamento Modifica del processo di vendita.
  - d** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Processo di vendita e fare clic su Salva.
- 10** Per selezionare il processo di vendita da utilizzare come predefinito:
- a** Nella pagina Elenco processi di vendita fare clic sul collegamento Nome processo di vendita del processo di vendita da impostare come predefinito.
  - b** Fare clic su Edit.
  - c** Selezionare la casella di controllo Processo di vendita predefinito.
  - d** Salvare il record.
- NOTA:** questo processo di vendita viene visualizzato per record o ruoli cui non sono collegati altri processi di vendita.

### **Per impostare le fasi di vendita per un processo di vendita**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3** Nella sezione Metodologia di vendita, fare clic sul collegamento Processi di vendita.
- 4** Nella pagina Elenco processo di vendita, fare clic sul collegamento Nome processo di vendita.
- 5** Per impostare una fase di vendita:
  - a** Nella barra del titolo Fase di vendita fare clic su Nuovo per creare una nuova fase di vendita oppure selezionare Modifica nel menu a livello di record della fase di vendita da modificare.
  - b** Nella pagina Modifica fase di vendita, completare le informazioni richieste.

| Campo                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Probabilità predefinita | Una percentuale che indica la certezza di chiudere l'operazione con il fatturato specificato alla data di chiusura prevista. Per impostazione predefinita, la probabilità assegnata a un'opportunità viene regolata automaticamente in base alla fase di vendita dell'opportunità. Gli utenti possono sovrascrivere manualmente questo valore, ma quando un utente seleziona una nuova fase di vendita per l'opportunità, il valore nel campo della percentuale di probabilità dell'opportunità viene aggiornato |



| Campo                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <p>automaticamente al valore di probabilità predefinito per la nuova fase di vendita.</p> <p><b>NOTA:</b> se la funzione Aggiornamento di massa viene utilizzata per modificare il valore nel campo Fase di vendita in uno o più record dell'opportunità, il valore nel campo della percentuale di probabilità dei record non viene aggiornato alla percentuale di probabilità predefinita per la nuova fase di vendita.</p> <p><b>Importante:</b> non impostare altre fasi di vendita con probabilità di vendita pari a 0 o 100 per cento, ad eccezione di Chiuso/perso e Chiuso/vinto. La modifica di elenchi di selezione utilizzati internamente dall'applicazione Oracle CRM On Demand può avere un impatto sfavorevole sulle funzionalità standard.</p> |
| Ordine                      | Sequenza delle fasi di vendita così come vengono visualizzate nell'elenco di selezione. Se si aggiunge una fase di vendita, è necessario modificare il valore dell'ordine di tutte le fasi di vendita successive. Serve a garantire che le informazioni contenute nelle pagine Opportunità dell'elenco a discesa Fase di vendita siano sempre riportate nell'ordine corretto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Contrassegna per traduzione | (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato (non nuovo) deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Categoria fase              | Il nome della categoria in cui rientra questa fase di vendita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

- 6 Salvare il record.
- 7 Per immettere manualmente l'equivalente tradotto della nuova fase di vendita, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Nella sezione Fase di vendita della pagina Dettaglio processo di vendita fare clic su Mostra elenco completo.
  - b Selezionare la lingua nel campo Lingua traduzione della pagina Fase di vendita.
  - c Fare clic sul collegamento Modifica della fase di vendita.
  - d Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome fase di vendita e fare clic su Salva.
- 8 Salvare il record.

#### ***Per impostare la funzionalità di assistenza per le fasi di vendita***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Metodologia di vendita, fare clic sul collegamento Processi di vendita.
- 4 Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.  
Se non si seleziona la lingua principale dell'azienda, la casella di controllo Contrassegna per traduzione non viene visualizzata e l'applicazione non indica i termini non tradotti aggiunti qui.
- 5 Nella pagina Elenco fasi di vendita, fare clic sul collegamento nella colonna Fase di vendita per il quale impostare le informazioni di assistenza.
- 6 Per rendere un campo obbligatorio per questa fase di vendita:
  - a Nella barra del titolo Campi obbligatori aggiuntivi, fare clic su Nuovo.



**b** Nella pagina Modifica campi obbligatori aggiuntivi selezionare il campo dall'elenco.

**c** Rivedere i suggerimenti per l'inserimento dei valori predefiniti visualizzati sullo schermo e quindi inserire il valore da impostare come predefinito (facoltativo).

Quando si inserisce un valore predefinito, il valore predefinito viene aggiunto al record solo se il campo è vuoto. Ad esempio, se il record ha già un valore Fatturato, specificando un valore predefinito per Fatturato non si determinerà la sovrascrittura dell'importo fatturato già salvato nel record.

**d** Salvare il record.

**7** Per aggiungere linee guida relative alla fase di vendita che possano essere consultate dai dipendenti, ad esempio obiettivi e tappe da raggiungere nella fase:

**a** Nella barra del titolo Passi responsabile processo, fare clic su Nuovo.

**b** Nella pagina Modifica passi responsabile processo immettere un numero per indicare la sequenza di visualizzazione delle informazioni.

Quando i dipendenti fanno clic sul pulsante Istruzioni dai relativi record opportunità, possono visualizzare i primi 10 passi secondari. Se si aggiungono più di 10 passi, i dipendenti possono visualizzare l'intero elenco facendo clic sul collegamento Mostra elenco completo.

**c** Per contrassegnare le informazioni per la traduzione, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.

**d** Salvare il record.

Quando i dipendenti fanno clic sul pulsante Istruzioni da un record opportunità cui è associata questa fase di vendita, questa informazione viene visualizzata nella pagina Elaborazione informazioni.

**8** Per aggiungere un allegato o un URL che i dipendenti possono utilizzare per accedere alle risorse appropriate alla fase di vendita:

**a** Nella barra del titolo Risorse utili, fare clic su Aggiungi allegato o su Aggiungi URL.

**b** Nella pagina Modifica allegato o Modifica URL, immettere le informazioni necessarie.

**c** Salvare il record.

Quando i dipendenti fanno clic sul pulsante istruzioni dai relativi record di opportunità, l'elenco degli allegati o degli URL collegati alla fase di vendita viene visualizzato nella pagina Elaborazione informazioni.

**9** Per definire i task creati automaticamente quando i dipendenti aggiornano la fase di vendita:

**a** Nella barra del titolo Task automatici, fare clic su Nuovo.

**b** Nella pagina Modifica task automatico, immettere le informazioni necessarie.

Le informazioni impostate qui fungono da modello per ogni task. Il task appena creato è collegato a questa opportunità, quindi viene visualizzato nella pagina Dettaglio opportunità e negli elenchi attività appropriati.

**NOTA:** è necessario immettere un numero nel campo Data di scadenza per indicare il numero di giorni tra la data di creazione e la scadenza del task. Ad esempio, se il task viene creato il 6 dicembre e si immette 10 come Data di scadenza, il task viene visualizzato negli elenchi di task del dipendente come in scadenza il 16 dicembre.

Per Proprietario si verifica quanto riportato di seguito.

■ Il task viene creato per ogni utente con il ruolo selezionato.

■ Se nessun utente ha il ruolo del team clienti, il task è assegnato al proprietario dell'opportunità.

**NOTA:** per informazioni sul modo in cui le modalità di proprietà dei record influiscono sulla proprietà di task generati in modo automatico, vedere [Modalità di proprietà dei record e task generati in modo automatico \(a pagina 1509\)](#).

**c** Salvare il record.

## Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda

Il campo Settore è un campo di elenco di selezione disponibile in numerosi tipi di record, compresi i tipi di record account, applicazione, lead e partner. Viene utilizzato per tenere traccia del tipo di settore di attività associato a un record. È possibile aggiungere e rimuovere i settori oppure modificarne i nomi visualizzati nell'elenco. Ciò consente di modificare l'elenco di selezione dei settori affinché corrisponda alla nomenclatura utilizzata dall'azienda.

**NOTA:** è possibile aggiungere all'elenco il numero di settori desiderato. Nell'elenco di selezione dei valori del campo Settore di una pagina di dettaglio dei record saranno tuttavia disponibili per la selezione utente solo i primi 300 settori attivi. I valori di settore vengono ordinati secondo l'ordine crescente del codice ASCII: ciò significa che il criterio di ordinamento distingue tra maiuscole e minuscole. I valori che iniziano con un numero vengono visualizzati per primi, seguiti da quelli che iniziano con una lettera maiuscola e quindi da quelli che iniziano con una lettera minuscola. Un settore è attivo se la casella di controllo Abilitato corrispondente è selezionata.

La procedura riportata di seguito descrive come aggiornare un settore.

### *Per aggiornare un settore*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Definizione settore, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4 Modificare le informazioni per il settore in base alle esigenze nella pagina Modifica settore.
- 5 Salvare le modifiche.

La procedura riportata di seguito descrive come aggiungere un settore.

### *Per aggiungere un settore*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Definizione settore, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4 Selezionare la lingua principale dell'azienda nel campo Lingua traduzione della pagina Modifica settore, quindi fare clic su Nuovo.
- 5 Immettere le informazioni per il settore nella nuova pagina Modifica settore.
- 6 Salvare le modifiche.

**NOTA:** il codice SIC settore merceologico è uno dei campi disponibili nella pagina Modifica settore merceologico. Il sistema di classificazione industriale standard (SIC, Standard Industrial Classification) è costituito da una serie di codici numerici che classificano tutte le aziende in base ai tipi di prodotti o servizi che rendono disponibili. Alle aziende che operano nell'ambito della stessa attività, indipendentemente dalle dimensioni o dal tipo di proprietà, viene assegnato lo stesso codice SIC. I codici SIC sono stati sviluppati per facilitare la raccolta, la tabulazione e l'analisi dei dati nonché per migliorare il confronto delle analisi statistiche.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di immissione manuale dell'equivalente tradotto di un settore.

### *Per immettere manualmente l'equivalente tradotto di un settore*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Definizione settore, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4 Nella pagina Modifica settore, selezionare la lingua nel campo Lingua traduzione.

- 5 Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione.
- 6 Salvare le modifiche.

**NOTA:** durante la configurazione iniziale dell'azienda in Oracle CRM On Demand, i nomi predefiniti e i nomi di visualizzazione dei settori vengono generati nella lingua predefinita per l'azienda. Se successivamente si modifica la lingua predefinita per l'azienda, i nomi di visualizzazione dei settori vengono visualizzati nella nuova lingua. Tuttavia, i nomi predefiniti dei settori continuano ad essere visualizzati nella lingua che inizialmente era predefinita per l'azienda.

## Registrazione modifica

L'amministratore può registrare le modifiche runtime ai tipi di record mediante la funzione di registrazione modifica. Quando si abilita la funzione di registrazione modifica per un tipo di record, Oracle CRM On Demand registra tutti gli eventi di modifica per tale tipo di record e scrive un record di registrazione modifica nell'elenco degli eventi di registrazione modifica. Oracle CRM On Demand elimina in modo definitivo i vecchi record di registrazione modifica ogni volta che si verifica una rimozione periodica degli elementi eliminati. Per vecchio record si intende un record che esiste da 30 o più giorni.

Le applicazioni esterne che si integrano con Oracle CRM On Demand, ad esempio Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, possono utilizzare la funzione di registrazione modifica. Utilizzando Web Services, le applicazioni esterne possono anche leggere le voci di registrazione modifica. Per informazioni sull'uso di Web Services per la lettura delle voci di registrazione modifica, vedere *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla funzione di registrazione modifica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Abilitazione della funzione Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Tipi di record registrati \(a pagina 1680\)](#)
- [Informazioni sugli eventi di registrazione modifica \(a pagina 1693\)](#)
- [Visualizzazione della pagina Elenco registrazioni modifica \(a pagina 1694\)](#)
- [Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione \(vedere \[Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione\]\(#\) a pagina 1692\)](#)
- [Esempi di record evento di registrazione modifica \(a pagina 1696\)](#)
- [Creazione manuale dei record di modifica \(a pagina 1699\)](#)

## Abilitazione della funzione Registrazione modifica

Attenersi alla procedura riportata di seguito per abilitare la funzione di registrazione modifica in Oracle CRM On Demand per tutti i moduli.

**Procedure preliminari.** È necessario aver avuto accesso a Oracle CRM On Demand come amministratore e il ruolo dell'utente deve includere sia il privilegio Gestisci registrazione modifica che il privilegio Gestisci ruoli e accesso. Se il privilegio Gestisci registrazione modifica non è abilitato per il ruolo di amministratore dell'azienda, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care.

### Per abilitare la funzione di registrazione modifica per tipi di record

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic su Abilita registrazione modifica.
- 3 Nella pagina che viene visualizzata, selezionare la casella di controllo Abilita workflow modifica per i tipi di record o i nomi di oggetto di cui desidera registrare le modifiche.

**NOTA:** per disabilitare la funzione di registrazione modifica per un tipo di record è possibile deselezionare la casella di controllo Abilita workflow modifica per quel tipo di record.

Per visualizzare le informazioni relative alle modifiche elencate nella pagina Elenco registrazioni modifica, è possibile passare alla Home page amministrazione e fare clic su Registrazione modifica nella sezione Gestione processi aziendali.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla funzione di registrazione modifica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Tipi di record registrati \(a pagina 1680\)](#)
- [Informazioni sugli eventi di registrazione modifica \(a pagina 1693\)](#)
- [Visualizzazione della pagina Elenco registrazioni modifica \(a pagina 1694\)](#)
- [Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione \(vedere \[Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione\]\(#\) a pagina 1692\)](#)
- [Esempi di record evento di registrazione modifica \(a pagina 1696\)](#)
- [Creazione manuale dei record di modifica \(a pagina 1699\)](#)

### Tipi di record registrati

In questo argomento vengono elencati i tipi di record per i quali Oracle CRM On Demand registra gli eventi di modifica. Per utilizzare la funzione di registrazione modifica è necessario selezionare questi tipi di record. I nomi dei tipi di record visualizzati nella pagina Elenco registrazioni modifica corrispondono ai nomi dei tipi di record visualizzati ovunque nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand. I nomi dei tipi di record utilizzati nelle richieste Web Services di Oracle CRM On Demand per recuperare le informazioni sulla registrazione modifica devono corrispondere ai nomi elencati nella colonna a destra della tabella riportata di seguito.

**NOTA:** i nomi dei tipi di record nella colonna a destra non dipendono dalla lingua.

Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i tipi di record che è possibile abilitare per la funzione di registrazione modifica in Oracle CRM On Demand.

| Tipo di record nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand | Tipo di record in Oracle CRM On Demand Web Services |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Account                                                        | Account                                             |
| Indirizzo account                                              | AccountAddress                                      |
| Registro account                                               | AccountBook                                         |
| Concorrente account                                            | Concorrente                                         |
| Contatto account                                               | AccountContact                                      |
| Ruolo contatto account                                         | ContactRole                                         |
| Nota account                                                   | Note                                                |
| Partner account                                                | Partner                                             |
| Relazioni tra account                                          | RelatedAccount                                      |
| Team account                                                   | AccountTeam                                         |

| Tipo di record nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand | Tipo di record in Oracle CRM On Demand Web Services                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riconoscimento                                                 | Riconoscimento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Registro riconoscimento                                        | AccreditationBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Richiesta di riconoscimento                                    | AccreditationRequest                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Team riconoscimento                                            | AccreditationTeam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Attività                                                       | Attività                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Allegato attività                                              | Allegato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Utente attività                                                | <p>Utente</p> <p><b>NOTA:</b> se si desidera tenere traccia delle modifiche per Utente attività tramite il campo Proprietario o la sezione Informazioni correlate all'utente, è necessario selezionare i tipi di record Attività, Utente attività, Utente e Posizione per la registrazione delle modifiche. Quando si selezionano questi quattro tipi di record, Oracle CRM On Demand tiene adeguatamente traccia degli eventi Associate, WriteRecordUpdated e Dissociate quando un utente viene aggiunto o rimosso da un'attività. Inoltre, genera gli eventi di modifica PreDeleteRecord e DeleteRecord per la tabella di intersezione Utente attività quando un utente viene eliminato da un'attività.</p> |
| Indirizzo                                                      | <p>Indirizzo</p> <p><b>NOTA:</b> se si abilita la registrazione delle modifiche per i record di indirizzi dell'azienda e nel profilo azienda è abilitata anche la codifica geografica, Oracle Maps Geocoder genera le voci di registrazione delle modifiche per tutti gli aggiornamenti apportati agli indirizzi. È possibile registrare gli aggiornamenti apportati ai record di indirizzi mediante i numeri di modifica inclusi nei record di registrazione delle modifiche associati per gli indirizzi.</p>                                                                                                                                                                                                |
| Ubicazione indirizzo                                           | Indirizzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Allocazione                                                    | Allocazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Registro allocazione                                           | AllocationBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Richiesta                                                      | Richiesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Registro applicazione                                          | ApplicationBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Tipo di record nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand                    | Tipo di record in Oracle CRM On Demand Web Services |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Team applicazione                                                                 | ApplicationTeam                                     |
| Valutazione                                                                       | SalesAssessment                                     |
| Valore valutazione                                                                | SalesAssessmentValue                                |
| Asset                                                                             | Asset                                               |
| Marca rivenditore auto                                                            | AutoDealerMakes                                     |
| Ore vendite automatiche                                                           | AutoSalesHours                                      |
| Ore manutenzione auto                                                             | AutoServiceHours                                    |
| Prodotto bloccato                                                                 | BlockedProduct                                      |
| Registro                                                                          | Registro                                            |
| Utente registro                                                                   | BookUser                                            |
| Profilo broker                                                                    | BrokerProfile                                       |
| Piano aziendale                                                                   | BusinessPlan                                        |
| Registro piano aziendale                                                          | BusinessPlanBook                                    |
| Team del piano aziendale                                                          | BusinessPlanTeam                                    |
| Dettaglio prodotto visita                                                         | ProductsDetailed                                    |
| Risposta messaggio per dettaglio prodotto visita                                  | CallProdDetailMsgRsp                                |
| Elemento piano di messaggistica per dettaglio prodotto visita                     | CallProdDetailMsgPlanItem                           |
| Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica per dettaglio prodotto visita | CallProdDetailMsgPlnRel                             |
| Articoli in promozione lasciati                                                   | PromotionalItems                                    |
| Campione lasciato                                                                 | SampleDropped                                       |
| Campagna                                                                          | Campagna                                            |
| Registro campagna                                                                 | CampaignBook                                        |

| Tipo di record nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand | Tipo di record in Oracle CRM On Demand Web Services                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Destinatari campagna                                           | Destinatario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Certificazione                                                 | Certificazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Registro certificazione                                        | CertificationBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Richiesta di certificazione                                    | CertificationRequest                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Team certificazione                                            | CertificationTeam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Richiesta                                                      | Richiesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Contatto                                                       | Contatto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Indirizzo contatto                                             | ContactAddress<br><br><b>NOTA:</b> se un utente rimuove un indirizzo da una pagina Dettagli contatto quando l'azienda non è abilitata per gli indirizzi condivisi, la funzionalità di registrazione delle modifiche registra solo l'evento Dissociate, l'evento WriteRecordUpdated per il record contatto e l'evento PreDeleteRecord per il record indirizzo. La funzionalità non tiene traccia dell'evento DeleteRecord per il record indirizzo. Per identificare l'indirizzo rimosso, fare riferimento all'evento PreDeleteRecord. |
| Orario migliore contatto                                       | ContactBestTimes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Registro contatto                                              | ContactBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Interessi contatto                                             | Interests                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nota contatto                                                  | Note                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Portafoglio contatto                                           | Contatto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Relazione contatto                                             | RelatedContact                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Licenze stato contatto                                         | ContactLicense                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Team contatto                                                  | Team                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Corso                                                          | Corso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Registro corso                                                 | CourseBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Iscrizione al corso                                            | CourseEnrollment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Tipo di record nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand | Tipo di record in Oracle CRM On Demand Web Services |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Team corso                                                     | CourseTeam                                          |
| Copertura                                                      | Copertura                                           |
| Oggetto personalizzato 01                                      | CustomObject1                                       |
| Registro oggetto personalizzato 01                             | CustomObject1Book                                   |
| Team oggetto personalizzato 1                                  | Team                                                |
| Oggetto personalizzato 02                                      | CustomObject2                                       |
| Registro oggetto personalizzato 02                             | CustomObject2Book                                   |
| Team oggetto personalizzato 02                                 | Team                                                |
| Oggetto personalizzato 03                                      | CustomObject3                                       |
| Registro oggetto personalizzato 03                             | CustomObject3Book                                   |
| Team oggetto personalizzato 03                                 | Team                                                |
| Oggetto personalizzato 04                                      | CustomObject4                                       |
| Registro oggetto personalizzato 04                             | CustomObject4Book                                   |
| Team oggetto personalizzato 04                                 | CustomObject4Team                                   |
| Oggetto personalizzato 05                                      | CustomObject5                                       |
| Registro oggetto personalizzato 05                             | CustomObject5Book                                   |
| Team oggetto personalizzato 05                                 | CustomObject5Team                                   |
| Oggetto personalizzato 06                                      | CustomObject6                                       |
| Registro oggetto personalizzato 06                             | CustomObject6Book                                   |
| Team oggetto personalizzato 06                                 | CustomObject6Team                                   |
| Oggetto personalizzato 07                                      | CustomObject7                                       |
| Registro oggetto personalizzato 07                             | CustomObject7Book                                   |
| Team oggetto personalizzato 07                                 | CustomObject7Team                                   |



| Tipo di record nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand | Tipo di record in Oracle CRM On Demand Web Services |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Oggetto personalizzato 08                                      | CustomObject8                                       |
| Registro oggetto personalizzato 08                             | CustomObject8Book                                   |
| Team oggetto personalizzato 08                                 | CustomObject8Team                                   |
| Oggetto personalizzato 09                                      | CustomObject9                                       |
| Registro oggetto personalizzato 09                             | CustomObject9Book                                   |
| Team oggetto personalizzato 09                                 | CustomObject9Team                                   |
| Oggetto personalizzato 10                                      | CustomObject10                                      |
| Registro oggetto personalizzato 10                             | CustomObject10Book                                  |
| Team oggetto personalizzato 10                                 | CustomObject10Team                                  |
| Oggetto personalizzato 11                                      | CustomObject11                                      |
| Registro oggetto personalizzato 11                             | CustomObject11Book                                  |
| Team oggetto personalizzato 11                                 | CustomObject11Team                                  |
| Oggetto personalizzato 12                                      | CustomObject12                                      |
| Registro oggetto personalizzato 12                             | CustomObject12Book                                  |
| Team oggetto personalizzato 12                                 | CustomObject12Team                                  |
| Oggetto personalizzato 13                                      | CustomObject13                                      |
| Registro oggetto personalizzato 13                             | CustomObject13Book                                  |
| Team oggetto personalizzato 13                                 | CustomObject13Team                                  |
| Oggetto personalizzato 14                                      | CustomObject14                                      |
| Registro oggetto personalizzato 14                             | CustomObject14Book                                  |
| Team oggetto personalizzato 14                                 | CustomObject14Team                                  |
| Oggetto personalizzato 15                                      | CustomObject15                                      |
| Registro oggetto personalizzato 15                             | CustomObject15Book                                  |

| Tipo di record nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo di record in Oracle CRM On Demand Web Services |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Team oggetto personalizzato 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | CustomObject15Team                                  |
| <b>NOTA:</b> l'azienda potrebbe avere impostato ulteriori oggetti personalizzati e i relativi oggetti secondari, la cui numerazione si estende oltre l'oggetto personalizzato 15. Questi oggetti personalizzati aggiuntivi, insieme ai relativi oggetti secondari, seguono lo stesso pattern di denominazione degli oggetti personalizzati e dei relativi oggetti secondari che li precedono. |                                                     |
| Danno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Danno                                               |
| Registrazione operazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DealRegistration                                    |
| Registro registrazione operazioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | DealRegistrationBook                                |
| Team registrazione operazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | DealRegistrationTeam                                |
| Rivenditore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Rivenditore                                         |
| Territorio rivenditore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ChannelPartnerTerritory                             |
| Registro predefinito per tipo di record                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | UserUserDefaultBookPerType                          |
| Divisione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Divisione                                           |
| Evento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Evento medico                                       |
| Registro evento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | MedEdBook                                           |
| EventTeam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | MedEdTeam                                           |
| Esame                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Esame                                               |
| Registro esame                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ExamBook                                            |
| Registrazione a esame                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ExamRegistration                                    |
| Team esame                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ExamTeam                                            |
| Conto finanziario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | FinancialAccount                                    |
| Registro conto finanziario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | FinancialAccountBook                                |
| Titolare conto finanziario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | FinancialAccountHolder                              |
| Partecipazione conto finanziario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | FinancialAccountHolding                             |
| Piano finanziario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | FinancialPlan                                       |

| Tipo di record nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand    | Tipo di record in Oracle CRM On Demand Web Services |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Registro piano finanziario                                        | FinancialPlanBook                                   |
| Prodotto finanziario                                              | FinancialProduct                                    |
| Transazione finanziaria                                           | FinancialTransaction                                |
| Fondo                                                             | Fondo                                               |
| Registro fondo                                                    | FundBook                                            |
| Debiti fondo                                                      | FundDebit                                           |
| Voce fondo                                                        | OccamFundCredit                                     |
| Iscrizione fondi                                                  | FundPartner                                         |
| Partecipante fondo                                                | FundParticipantUserSharing                          |
| Richiesta di fondi                                                | FundRequest                                         |
| Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)          | HCPContactAllocation                                |
| Registro allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) | HCPContactAllocationBook                            |
| Nucleo familiare                                                  | Nucleo familiare                                    |
| Contatto nucleo familiare                                         | Contatto                                            |
| Team nucleo familiare                                             | Team                                                |
| Proprietà assicurazione                                           | InsuranceProperty                                   |
| Report audit magazzino                                            | InventoryAuditReport                                |
| Registro report verifica magazzino                                | InventoryAuditReportBook                            |
| Periodo magazzino                                                 | InventoryPeriod                                     |
| Registro periodo magazzino                                        | InventoryPeriodBook                                 |
| Invitato                                                          | Invitato                                            |
| Parte coinvolta                                                   | InvolvedParty                                       |
| Lead                                                              | Lead                                                |

| Tipo di record nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand | Tipo di record in Oracle CRM On Demand Web Services |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Registro lead                                                  | Registro                                            |
| Evento lead                                                    | LeadEvent                                           |
| Partner lead                                                   | Partner                                             |
| Team lead                                                      | LeadTeam                                            |
| Richiesta MDF                                                  | MDFRequest                                          |
| Registro richiesta MDF                                         | MDFRequestBook                                      |
| Team richiesta MDF                                             | MDFRequestTeam                                      |
| Risposta messaggio                                             | MessageResponse                                     |
| Piano messaggistica                                            | MessagePlan                                         |
| Registro piano messaggistica                                   | MessagePlanBook                                     |
| Elemento piano messaggistica                                   | MsgPlanItem                                         |
| Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica            | MsgPlanItemRelation                                 |
| Obiettivo                                                      | Obiettivi                                           |
| Registro obiettivo                                             | ObjectivesBook                                      |
| Team obiettivo                                                 | ObjectivesTeam                                      |
| Opportunità                                                    | Opportunità                                         |
| Registro opportunità                                           | Registro                                            |
| Concorrente opportunità                                        | Concorrente                                         |
| Ruolo contatto opportunità                                     | OpportunityContactRole                              |
| Nota opportunità                                               | Note                                                |
| Partner opportunità                                            | Partner                                             |
| Team opportunità                                               | Team                                                |
| Ordine                                                         | Ordine                                              |

| Tipo di record nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand | Tipo di record in Oracle CRM On Demand Web Services                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registro ordini                                                | OrderBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Elemento ordine                                                | OrderItem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Team ordini                                                    | OrderTeam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Partner                                                        | Partner                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Registro partner                                               | PartnerBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Programma partner                                              | Programma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Team partner                                                   | PartnerTeam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Periodo                                                        | CRMOD_LS_Period                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Elenco di selezione                                            | Picklist (Administrative API)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Gruppi valori elenco di selezione                              | PicklistValueGroup                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Account piano                                                  | PlanAccount                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Contatto piano                                                 | PlanContact                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Opportunità piano                                              | PlanOpportunity                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Polizza                                                        | Polizza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Registro polizza                                               | PolicyBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Titolare polizza                                               | PolicyHolder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Portafoglio                                                    | Portafoglio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Team portafoglio                                               | Team                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Posizione                                                      | <p>Utente</p> <p><b>NOTA:</b> il record Posizione contiene le informazioni di proprietà per i tipi di record Account, Contatto, Opportunità, Evento e Attività. Per tenere traccia della proprietà dei record in questi tipi di record, è necessario abilitare Posizione per la registrazione delle modifiche. In particolare, l'abilitazione comporta la registrazione degli eventi Associate e Dissociate per l'utente quando si modifica il proprietario per i tipi di record supportati. Comporta inoltre la registrazione dell'evento di associazione tra un'attività e un utente quando l'utente</p> |

| Tipo di record nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand | Tipo di record in Oracle CRM On Demand Web Services                    |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | viene aggiunto alla sezione di informazioni correlate Utente attività. |
| Listino prezzi                                                 | PriceList                                                              |
| Elemento listino prezzi                                        | PriceListLineItem                                                      |
| Prodotto                                                       | Prodotto                                                               |
| Categoria prodotto                                             | ProductCategory                                                        |
| Indicazione prodotto                                           | ProductIndication                                                      |
| Registro programma                                             | ProgramBook                                                            |
| Iscrizione programma                                           | ProgramPartner                                                         |
| Preventivo                                                     | Preventivo                                                             |
| Dichiarazione di non responsabilità correlata                  | RelatedDisclaimer                                                      |
| Fatturato                                                      | Prodotto                                                               |
| Dichiarazione di non responsabilità campione                   | SampleDisclaimer                                                       |
| Magazzino campioni                                             | SampleInventory                                                        |
| Lotto campione                                                 | SampleLot                                                              |
| Registro lotto campione                                        | SampleLotBook                                                          |
| Richiesta campione                                             | SampleRequest                                                          |
| Registro richieste campione                                    | SampleRequestBook                                                      |
| Elemento richiesta campione                                    | SampleRequestItem                                                      |
| Transazione campioni                                           | SampleTransaction                                                      |
| Registro transazione campione                                  | SampleTransactionBook                                                  |
| Richiesta di servizio                                          | ServiceRequest                                                         |
| Team di richiesta di servizio                                  | ServiceRequestTeam                                                     |
| Firma                                                          | Firma                                                                  |

| Tipo di record nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand | Tipo di record in Oracle CRM On Demand Web Services |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Chiamata Smart                                                 | Attività                                            |
| Social media                                                   | SocialMedia                                         |
| Soluzione                                                      | Soluzione                                           |
| Registro soluzione                                             | SolutionBook                                        |
| Prodotto a prezzi speciali                                     | SPRequestLineItem                                   |
| Richiesta prezzi speciali                                      | SPRequest                                           |
| Registro richiesta prezzi speciali                             | SPRequestBook                                       |
| Team richiesta prezzi speciali                                 | SPRequestTeam                                       |
| Territorio                                                     | Territorio                                          |
| Elemento transazione                                           | TransactionItem                                     |
| Utente                                                         | Utente                                              |
| Divisione utente                                               | UserDivision                                        |
| Proprietario utente                                            | Utente                                              |
| Veicolo                                                        | Veicolo                                             |
| Registro veicolo                                               | VehicleBook                                         |
| Informazioni finanziarie veicolo                               | EautoFinancialDetail                                |
| Cronologia vendita veicoli                                     | EautoSalesHistory                                   |
| Cronologia dei servizi dei veicoli                             | EautoServiceHistory                                 |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla funzione di registrazione modifica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Abilitazione della funzione Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Informazioni sugli eventi di registrazione modifica \(a pagina 1693\)](#)
- [Visualizzazione della pagina Elenco registrazioni modifica \(a pagina 1694\)](#)
- [Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione \(vedere \[Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione\]\(#\) a pagina 1692\)](#)
- [Esempi di record evento di registrazione modifica \(a pagina 1696\)](#)

## ■ Creazione manuale dei record di modifica (a pagina 1699)

### Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione

Questo argomento descrive come utilizzare la funzione di registrazione modifica per registra le modifiche apportate all'elenco di valori negli elenchi di selezione. Per registrare le modifiche apportate agli elenchi di selezione, abilitare la funzione di registrazione modifica per l'elenco di selezione, oltre al tipo di record che contiene l'elenco di selezione. L'elenco di selezione è disponibile come un nome oggetto nella pagina Elenco registrazioni modifica. Oracle CRM On Demand registra il nome di un tipo di record nella pagina Elenco registrazioni modifica quando si verifica un'operazione di creazione, lettura, aggiornamento o eliminazione sull'elenco di selezione per il tipo di record, se la funzione di registrazione modifica è abilitata per l'oggetto Elenco di selezione. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le colonne della pagina Elenco registrazioni modifica quando si abilita la funzione di registrazione modifica per l'oggetto Elenco di selezione.

| Intestazione colonna | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome oggetto         | Elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ID oggetto           | L'identificativo di riga dell'oggetto assegnato da Oracle CRM On Demand, ad esempio 1QA2-NX0XH. Questo identificativo è univoco per l'elenco di valori associati a un elenco di selezione.<br><br>Determinati campi utilizzano lo stesso elenco di valori in più oggetti. Quando un utente modifica un valore nell'elenco di valori, Oracle CRM On Demand registra voci di registrazione modifica per tutti i campi. In questo caso, l'identificativo di oggetto è lo stesso per tutte le voci di registrazione modifica di questo tipo. |
| Tipo di record       | Il nome della registrazione modifica del tipo di record di cui viene modificato l'elenco di selezione. Si tratta del nome del tipo di record così come viene visualizzato nella pagina Registrazione modifica quando il tipo di record viene registrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nome campo           | La tag della versione 2.0 di Web Services del campo elenco di selezione viene modificata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Ogni volta che si modifica un campo elenco di selezione, nella pagina Elenco registrazioni modifica viene visualizzata una voce solo se il tipo di record di cui si sta modificando l'elenco di selezione è stato abilitato per la funzione di registrazione modifica. Una singola modifica a un campo elenco di selezione in un determinato tipo di record può provocare la registrazione di più voci nella pagina Elenco registrazioni modifica perché Oracle CRM On Demand mappa i campi elenco di selezione all'elenco dei tipi di valori che sono condivisi tra più campi elenco di selezione nei tipi di record. Il numero di voci è uguale al numero di campi pubblici mappati all'elenco dei tipi di valori dei campi elenco di selezione che vengono modificati.

Ad esempio, si supponga di avere un elenco di selezione denominato Ruolo elenco di selezione con un elenco di tipi di valori impostato su PARTY\_REL\_TYPE e che questo elenco di selezione sia anche utilizzato dai seguenti tipi di record: Partner account, Account concorrente, Concorrente opportunità, Partner opportunità. Si supponga che l'elenco di selezione sia utilizzato anche da due campi in questi tipi di record: Ruolo e Inverti ruolo. Se si aggiorna l'elenco di valori per qualsiasi campo elenco di selezione di questo esempio, Oracle CRM On Demand crea voci distinte di registrazione modifica per tutti i campi elenco di selezione dell'esempio.

### Limitazioni per la registrazione modifica per un elenco di valori negli elenchi di selezione

Oracle CRM On Demand non crea eventi di registrazione modifica per un elenco di valori in elenchi di selezione con le seguenti condizioni.

- Il tipo di record associato all'elenco di selezione non è impostato per l'azienda.



- Gli aggiornamenti dell'elenco di selezione riguardano tipi di record che non sono stati abilitati per la funzione di registrazione modifica.
- Il campo elenco di selezione aggiornato non è accessibile mediante Web Services.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla funzione di registrazione modifica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Abilitazione della funzione Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Tipi di record registrati \(a pagina 1680\)](#)
- [Informazioni sugli eventi di registrazione modifica \(a pagina 1693\)](#)
- [Visualizzazione della pagina Elenco registrazioni modifica \(a pagina 1694\)](#)
- [Esempi di record evento di registrazione modifica \(a pagina 1696\)](#)
- [Creazione manuale dei record di modifica \(a pagina 1699\)](#)

### Informazioni sugli eventi di registrazione modifica

La tabella che segue descrive gli eventi di registrazione modifica creati e visualizzati nella pagina Elenco registrazioni modifica.

| Nome evento     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Associate       | Questo evento indica l'associazione di due record con una relazione molti-a-molti, come contatti e account. Un evento di associazione si verifica quando si aggiunge un contatto a un record cliente. Analogamente, un evento di dissociazione si verifica quando si elimina un contatto da un record account.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| DeleteRecord    | Questo evento indica che un record è stato contrassegnato per l'eliminazione; ad esempio, quando si elimina un record piano di messaggistica. Utilizzarlo per tenere traccia dell'eliminazione dei record.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Dissociate      | Questo evento indica la dissociazione di due record con una relazione molti-a-molti. Ad esempio, un evento di dissociazione si verifica quando si elimina un contatto da un record cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| MergeRecords    | Questo evento indica che due record sono stati uniti; ad esempio, quando un record Lead duplicato e i relativi record secondari vengono uniti al record Lead primario. In questo esempio, il risultante ID oggetto del record unito è l'ID riga del record Lead primario mentre l'ID oggetto del record secondario è l'ID riga del record Lead duplicato. L'evento MergeRecords è supportato per i seguenti tipi di record: Account, Contatto, Nucleo familiare, Lead, Partner, Portafoglio e Richiesta di servizio.<br><br><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non registra eventi MergeRecords distinti per le unioni di record a livello secondario. |
| PreDeleteRecord | Questo evento indica che un record sta per essere eliminato, ma che non è stato effettivamente eliminato.<br><br><b>NOTA:</b> si consiglia di non usare questo evento per tenere traccia dell'eliminazione dei record. Se si desidera tenere traccia dell'eliminazione dei record, usare l'evento DeleteRecord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Nome evento        | Descrizione                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RestoreRecord      | Questo evento indica che un record, precedentemente contrassegnato per l'eliminazione, è stato ripristinato; ad esempio, quando si ripristina un record piano di messaggistica precedentemente contrassegnato per l'eliminazione. |
| WriteRecordNew     | Questo evento indica che un nuovo record è stato salvato per un tipo di record; ad esempio, quando si crea un nuovo record account. Questo evento indica anche le modifiche agli elenchi di selezione.                            |
| WriteRecordUpdated | Questo evento indica che un record esistente per un tipo di record principale o un oggetto secondario è stato modificato; ad esempio, quando si aggiorna un record contatto esistente.                                            |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla funzione di registrazione modifica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Abilitazione della funzione Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Tipi di record registrati \(a pagina 1680\)](#)
- [Visualizzazione della pagina Elenco registrazioni modifica \(a pagina 1694\)](#)
- Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione (vedere [Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione](#) a pagina 1692)
- [Esempi di record evento di registrazione modifica \(a pagina 1696\)](#)
- [Creazione manuale dei record di modifica \(a pagina 1699\)](#)

### Visualizzazione della pagina Elenco registrazioni modifica

Questo argomento descrive la procedura per visualizzare informazioni sulla registrazione modifica.

**Procedure preliminari.** È necessario accedere a Oracle CRM On Demand come amministratore e il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci registrazione modifica. Se il privilegio Gestisci registrazione modifica non è abilitato per il ruolo di amministratore dell'azienda, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care.

#### Per visualizzare la pagina Elenco registrazioni modifica

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic su Registrazione modifica.
- Viene visualizzata la pagina Elenco registrazioni modifica con l'elenco di tutti i record di registrazione modifica. Per gli esempi di record di registrazione modifica, vedere [Esempi di record evento di registrazione modifica](#) a pagina 1696)

La tabella che segue descrive la pagine Elenco registrazioni modifica.

| Intestazione colonna | Descrizione                                                                                                                                                                                |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome oggetto         | Il nome dell'oggetto a cui viene applicato l'evento di registrazione, ad esempio Contatto. Il nome oggetto è in genere il nome di un tipo di record oppure può essere Elenco di selezione. |

| Intestazione colonna | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID oggetto           | L'identificativo di riga dell'oggetto assegnato da Oracle CRM On Demand, ad esempio 1QA2-NX0XH.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nome oggetto figlio  | Il nome dell'oggetto figlio a cui viene applicato l'evento di registrazione, ad esempio Indirizzo contatto. Il nome dell'oggetto figlio viene visualizzato solo se è applicabile all'evento di modifica; vale a dire che l'oggetto viene modificato come figlio di un altro oggetto nella relativa vista, ad esempio modificando un indirizzo in una vista del contatto.                                                                                                                                                        |
| ID oggetto figlio    | L'identificativo oggetto dell'oggetto figlio assegnato da Oracle CRM On Demand, ad esempio 1QA2-OBA65.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nome evento          | Il nome dell'evento, ad esempio WriteRecordNew, quando viene creato un nuovo record. Per informazioni sui nomi degli eventi, vedere le descrizioni di tali nomi in <a href="#">Informazioni sugli eventi di registrazione modifica (a pagina 1693)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tipo di record       | Il tipo di record per il quale un amministratore effettua una modifica alla configurazione, che attiva la registrazione modifica. Il campo Tipo di record viene popolato solo per una modifica alla configurazione. Un esempio di registrazione modifica per una modifica alla configurazione è quando un amministratore modifica un elenco di valori in un campo Elenco di selezione. In questo caso, nel campo Tipo di record viene visualizzato il nome dell'oggetto cui appartiene il campo Elenco di selezione modificato. |
| Nome campo           | La tag della versione 2.0 di Web Services per un campo quando si modifica un elenco di selezione per quel campo. Per i campi elenco di selezione personalizzati, la tag della versione 2.0 di Web Services è la tag di integrazione generica. Questo campo viene popolato solo per le modifiche all'elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                        |
| Numero modifica      | Contatore del numero di volte in cui il record è stato modificato. Quando un record viene creato per la prima volta, il numero di modifica viene impostato su zero (0) e incrementato per ogni modifica apportata al record.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Modificato: Data     | La data (MMDDYYYY) e l'ora (HH:MM:AM PM) in cui si è verificato l'evento di modifica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla funzione di registrazione modifica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Abilitazione della funzione Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Tipi di record registrati \(a pagina 1680\)](#)
- [Informazioni sugli eventi di registrazione modifica \(a pagina 1693\)](#)
- [Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione \(vedere \[Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione\]\(#\) a pagina 1692\)](#)
- [Esempi di record evento di registrazione modifica \(a pagina 1696\)](#)
- [Creazione manuale dei record di modifica \(a pagina 1699\)](#)

## Esempi di record evento di registrazione modifica

Questo argomento fornisce diversi esempi di record evento di registrazione modifica creati da Oracle CRM On Demand per determinate azioni utente. Dopo che la funzione di registrazione modifica è stata abilitata, i record evento vengono elencati nella pagina Elenco registrazioni modifica, come mostrato negli esempi seguenti. A seconda del tipo di azione utente e della relazione dei tipi di record registrati, è possibile che vengano scritti diversi record come risultato di un unico evento. Ad esempio, se esiste una relazione secondario-primario uno-a-molti o una relazione oggetto-a-oggetto multi-a-molti, è possibile che vengano scritti diversi record.

### Esempio 1: record registrazione modifica per la creazione di un nuovo record cliente

In questo esempio, un utente crea un nuovo record cliente. Oracle CRM On Demand genera un record evento simile al record riportato nella tabella seguente.

| Nome oggetto | ID oggetto | Nome oggetto figlio | ID oggetto figlio | Nome evento    | Tipo di record | Nome campo | Numero modifica | Modificato: Data    |
|--------------|------------|---------------------|-------------------|----------------|----------------|------------|-----------------|---------------------|
| Account      | 1QA2-OD54E | Nessuno             | Nessuno           | WriteRecordNew | Nessuno        | Nessuno    | 0               | 03/26/2014 09:28 AM |

### Esempio 2: record registrazione modifica per l'aggiornamento di un record cliente esistente

In questo esempio, un utente aggiorna un record cliente esistente modificando un campo nel record cliente. Oracle CRM On Demand genera un record evento simile al record riportato nella tabella seguente.

| Nome oggetto | ID oggetto | Nome oggetto figlio | ID oggetto figlio | Nome evento        | Tipo di record | Nome campo | Numero modifica | Modificato: Data    |
|--------------|------------|---------------------|-------------------|--------------------|----------------|------------|-----------------|---------------------|
| Account      | 1QA2-OD54E | Nessuno             | Nessuno           | WriteRecordUpdated | Nessuno        | Nessuno    | 1               | 03/26/2014 09:52 AM |

### Esempio 3: record registrazione modifica per l'eliminazione di un record cliente esistente

In questo esempio, un utente elimina un record cliente esistente. Oracle CRM On Demand genera un record evento simile al record riportato nella tabella seguente.

| Nome oggetto | ID oggetto | Nome oggetto figlio | ID oggetto figlio | Nome evento     | Tipo di record | Nome campo | Numero modifica | Modificato: Data    |
|--------------|------------|---------------------|-------------------|-----------------|----------------|------------|-----------------|---------------------|
| Account      | 1QA2-OD54E | Nessuno             | Nessuno           | PreDeleteRecord | Nessuno        | Nessuno    | 2               | 03/26/2014 09:58 AM |
| Account      | 1QA2-OD54E | Nessuno             | Nessuno           | DeleteRecord    | Nessuno        | Nessuno    | 3               | 03/26/2014 10:00 AM |

### Esempio 4: record registrazione modifica per il ripristino di un record cliente contrassegnato per l'eliminazione

In questo esempio, un utente ripristina un record contrassegnato per l'eliminazione prima che venga eliminato da Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand genera un record evento simile al record riportato nella tabella seguente.

| Nome oggetto | ID oggetto | Nome oggetto figlio | ID oggetto figlio | Nome evento   | Tipo di record | Nome campo | Numero modifica | Modificato: Data    |
|--------------|------------|---------------------|-------------------|---------------|----------------|------------|-----------------|---------------------|
| Account      | 1QA2-OD54E | Nessuno             | Nessuno           | RestoreRecord | Nessuno        | Nessuno    | 3               | 03/26/2014 10:03 AM |

#### Esempio 5: record registrazione modifica per l'associazione di un record cliente a un record contatto

In questo esempio, in un record contatto un utente aggiunge un record cliente esistente al record contatto; ossia, l'utente associa il record cliente al record contatto. Oracle CRM On Demand genera un record evento simile al record riportato nella tabella seguente.

| Nome oggetto | ID oggetto | Nome oggetto figlio | ID oggetto figlio | Nome evento        | Tipo di record | Nome campo | Numero modifica | Modificato: Data    |
|--------------|------------|---------------------|-------------------|--------------------|----------------|------------|-----------------|---------------------|
| Contatto     | 1QA2-OD635 | Account             | 1QA2-OD54E        | Associate          | Nessuno        | Nessuno    | 0               | 03/26/2014 10:16 AM |
| Contatto     | 1QA2-OD635 | Nessuno             | Nessuno           | WriteRecordUpdated | Nessuno        | Nessuno    | 1               | 03/26/2014 10:16 AM |
| Contatto     | 1QA2-OD635 | Contatto account    | 1QA2-OD639        | WriteRecordUpdated | Nessuno        | Nessuno    | 1               | 03/26/2014 10:16 AM |
| Account      | 1QA2-OD54E | Contatto            | 1QA2-OD635        | Associate          | Nessuno        | Nessuno    | 0               | 03/26/2014 10:16 AM |
| Account      | 1QA2-OD54E | Contatto            | 1QA2-OD635        | WriteRecordUpdated | Nessuno        | Nessuno    | 4               | 03/26/2014 10:16 AM |
| Account      | 1QA2-OD54E | Nessuno             | Nessuno           | WriteRecordUpdated | Nessuno        | Nessuno    | 4               | 03/26/2014 10:16 AM |
| Contatto     | 1QA2-OD635 | Account             | 1QA2-OD54E        | WriteRecordUpdated | Nessuno        | Nessuno    | 4               | 03/26/2014 10:16 AM |

#### Esempio 6: record registrazione modifica per la dissociazione di un record cliente da un record contatto

In questo esempio, un utente rimuove da un contatto un record cliente correlato; vale a dire che l'utente dissocia il record cliente dal record contatto. Oracle CRM On Demand genera un record evento simile al record riportato nella tabella seguente.

| Nome oggetto | ID oggetto | Nome oggetto figlio | ID oggetto figlio | Nome evento        | Tipo di record | Nome campo | Numero modifica | Modificato: Data    |
|--------------|------------|---------------------|-------------------|--------------------|----------------|------------|-----------------|---------------------|
| Account      | 1QA2-OD54E | Nessuno             | Nessuno           | WriteRecordUpdated | Nessuno        | Nessuno    | 5               | 03/26/2014 10:35 AM |
| Contatto     | 1QA2-OD635 | Nessuno             | Nessuno           | WriteRecordUpdated | Nessuno        | Nessuno    | 2               | 03/26/2014 10:35 AM |

| Nome oggetto | ID oggetto | Nome oggetto figlio | ID oggetto figlio | Nome evento | Tipo di record | Nome campo | Numero modifica | Modificato: Data    |
|--------------|------------|---------------------|-------------------|-------------|----------------|------------|-----------------|---------------------|
| Contatto     | 1QA2-OD635 | Account             | 1QA2-OD54E        | Dissociate  | Nessuno        | Nessuno    | 1               | 03/26/2014 10:35 AM |
| Account      | 1QA2-OD54E | Contatto            | 1QA2-OD635        | Dissociate  | Nessuno        | Nessuno    | 1               | 03/26/2014 10:35 AM |

**Esempio 7: record registrazione modifica per l'aggiunta di un record figlio a un record cliente padre**

In questo esempio, in un record cliente un utente crea un nuovo record indirizzo come elemento correlato; vale a dire che l'utente aggiunge l'indirizzo cliente come record figlio del record cliente padre. Oracle CRM On Demand genera un record evento simile al record riportato nella tabella seguente.

| Nome oggetto | ID oggetto | Nome oggetto figlio | ID oggetto figlio | Nome evento        | Tipo di record | Nome campo | Numero modifica | Modificato: Data    |
|--------------|------------|---------------------|-------------------|--------------------|----------------|------------|-----------------|---------------------|
| Account      | 1QA2-OD54E | Indirizzo           | 1QA2-OD6PM        | WriteRecordNew     | Nessuno        | Nessuno    | 0               | 03/26/2014 11:44 AM |
| Account      | 1QA2-OD54E | Nessuno             | Nessuno           | WriteRecordUpdated | Nessuno        | Nessuno    | 6               | 03/26/2014 11:44 AM |

**Esempio 8: record registrazione modifica per l'aggiornamento di un record figlio esistente**

In questo esempio, in un record cliente un utente aggiorna un record indirizzo esistente; vale a dire che l'utente aggiorna l'indirizzo cliente come record figlio del record cliente padre. Oracle CRM On Demand genera un record evento simile al record riportato nella tabella seguente.

| Nome oggetto | ID oggetto | Nome oggetto figlio | ID oggetto figlio | Nome evento        | Tipo di record | Nome campo | Numero modifica | Modificato: Data    |
|--------------|------------|---------------------|-------------------|--------------------|----------------|------------|-----------------|---------------------|
| Account      | 1QA2-OD54E | Indirizzo           | 1QA2-OD6PM        | WriteRecordUpdated | Nessuno        | Nessuno    | 1               | 03/26/2014 11:51 AM |

**Esempio 9: record registrazione modifica per l'aggiornamento di un record figlio esistente**

In questo esempio, in un record cliente un utente elimina un record indirizzo esistente; vale a dire che l'utente elimina l'indirizzo cliente come record figlio del record cliente padre. Oracle CRM On Demand genera un record evento simile al record riportato nella tabella seguente.

| Nome oggetto | ID oggetto | Nome oggetto figlio | ID oggetto figlio | Nome evento        | Tipo di record | Nome campo | Numero modifica | Modificato: Data    |
|--------------|------------|---------------------|-------------------|--------------------|----------------|------------|-----------------|---------------------|
| Account      | 1QA2-OD54E | Nessuno             | Nessuno           | WriteRecordUpdated | Nessuno        | Nessuno    | 8               | 03/26/2014 12:00 PM |
| Account      | 1QA2-OD54E | Indirizzo           | 1QA2-OD6PN        | Nessuno            | Nessuno        | Nessuno    | 1               | 03/26/2014 12:00 PM |

**Esempio 10: record registrazione modifica per l'aggiornamento di un valore di elenco di selezione**

In questo esempio, in un account, un utente aggiorna un elenco di selezione personalizzando il campo elenco di selezione Priorità esistente in un record Account con l'aggiunta di un valore chiamato Indeterminato. Oracle CRM On Demand genera un record evento simile al record riportato nella tabella seguente.

| Nome oggetto        | ID oggetto | Nome oggetto figlio | ID oggetto figlio | Nome evento        | Tipo di record | Nome campo | Numero modifica | Modificato: Data   |
|---------------------|------------|---------------------|-------------------|--------------------|----------------|------------|-----------------|--------------------|
| Elenco di selezione | 1QA2-OD54E | Nessuno             | Nessuno           | WriteRecordUpdated | Account        | Priorità   | 8               | 03/26/2014 1:00 PM |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla funzione di registrazione modifica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Abilitazione della funzione Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Tipi di record registrati \(a pagina 1680\)](#)
- [Informazioni sugli eventi di registrazione modifica \(a pagina 1693\)](#)
- [Visualizzazione della pagina Elenco registrazioni modifica \(a pagina 1694\)](#)
- [Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione \(vedere \[Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione\]\(#\) a pagina 1692\)](#)
- [Creazione manuale dei record di modifica \(a pagina 1699\)](#)

### Creazione manuale dei record di modifica

Sebbene la funzione di registrazione modifica consenta a Oracle CRM On Demand di scrivere e registrare automaticamente i record evento, questi possono essere creati anche manualmente. Tale funzione può essere utile se si desidera registrare eventi esterni a Oracle CRM On Demand.

**Procedure preliminari.** È necessario accedere a Oracle CRM On Demand come amministratore e il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci registrazione modifica. Se il privilegio Gestisci registrazione modifica non è abilitato per il ruolo di amministratore dell'azienda, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care.

#### Per creare i record di modifica manualmente

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic su Registrazione modifica.
- 3 Dalla pagina Elenco registrazioni modifica, fare clic su Nuovo.
- 4 Completare i campi come descritto nella tabella riportata di seguito, quindi salvare il record.

| Campo                                             | Descrizione                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni registrazione modifica chiave</b> |                                                                                                                                                                                                                 |
| Nome oggetto                                      | Il nome del tipo di record a cui viene applicato l'evento di registrazione, ad esempio Contatto. Il nome oggetto è in genere il nome di un tipo di record oppure può essere Elenco di selezione. (Obbligatorio) |

| Campo               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID oggetto          | L'identificativo di riga del tipo di record, in genere assegnato da Oracle CRM On Demand, ad esempio 1QA2-NX0XH. (Obbligatorio)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nome oggetto figlio | Il nome del record secondario a cui viene applicato l'evento di registrazione, ad esempio Indirizzo contatto. Il nome del record secondario viene visualizzato solo se è applicabile; vale a dire che l'oggetto viene modificato come secondario di un altro record nella relativa vista, ad esempio modificando un indirizzo in una vista del contatto.                                                                                                                                                                                    |
| ID riga figlio      | L'identificativo di riga del record secondario assegnato da Oracle CRM On Demand, ad esempio 1QA2-OBA65.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Nome evento         | Il nome dell'evento, ad esempio WriteRecordNew, quando viene creato un nuovo record. Vedere la tabella delle descrizioni dei nomi evento riportata in <a href="#">Informazioni sugli eventi di registrazione modifica (a pagina 1693)</a> per ulteriori informazioni sui nomi di evento consentiti. (Obbligatorio)                                                                                                                                                                                                                          |
| Numero modifica     | Contatore del numero di volte in cui il record è stato modificato. Quando un record viene creato per la prima volta, il numero di modifica viene impostato su 0 (zero) e incrementato per ogni modifica apportata al record. (Obbligatorio)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tipo di record      | Il tipo di record per il quale un amministratore effettua una modifica alla configurazione, che attiva la funzione di registrazione modifica. Il campo Tipo di record viene popolato solo per una modifica alla configurazione. Un esempio di registrazione modifica per una modifica alla configurazione è quando un amministratore modifica un elenco di valori in un campo Elenco di selezione. In questo caso, nel campo Tipo di record viene visualizzato il nome dell'oggetto cui appartiene il campo Elenco di selezione modificato. |
| Nome campo          | La tag della versione 2.0 di Web Services per un campo quando si modifica un elenco di selezione per quel campo. Per i campi elenco di selezione personalizzati, la tag della versione 2.0 di Web Services è la tag di integrazione generica. Questo campo viene popolato solo per le modifiche all'elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                    |
| Modificato: Data    | La data (MMDDYYYY) e l'ora (HH:MM:AM PM) in cui si è verificato l'evento di modifica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla registrazione modifica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Abilitazione della funzione Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Tipi di record registrati \(a pagina 1680\)](#)
- [Informazioni sugli eventi di registrazione modifica \(a pagina 1693\)](#)
- [Visualizzazione della pagina Elenco registrazioni modifica \(a pagina 1694\)](#)
- Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione (vedere [Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione](#) a pagina 1692)
- [Esempi di record evento di registrazione modifica \(a pagina 1696\)](#)



## Strumenti di gestione dati

Dalla sezione Strumenti di gestione dati della home page Amministrazione, è possibile eseguire i seguenti task:

- Importare ed esportare i dati dell'azienda. Per ulteriori informazioni su questa opzione, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione \(a pagina 1701\)](#).
- Visualizzare le richieste di eliminazione e ripristino in batch. Per ulteriori informazioni, vedere [Pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch \(a pagina 1951\)](#).
- Visualizzare le richieste di assegnazione batch dei registri e le richieste di assegnazione batch del team. Per ulteriori informazioni, vedere [Pagina Coda richieste di assegnazione batch \(a pagina 1954\)](#).
- Creare e amministrare le code degli eventi di integrazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sugli eventi di integrazione \(a pagina 1956\)](#).

## Strumenti di importazione ed esportazione

Nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione sono disponibili le utility riportate di seguito, che migliorano le funzioni di importazione ed esportazione di Oracle CRM On Demand.

- **Procedura di importazione.** Per ulteriori informazioni, vedere [Procedura di importazione \(a pagina 1933\)](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Per ulteriori informazioni, vedere [Utility client Oracle Data Loader On Demand \(a pagina 1944\)](#).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Per ulteriori informazioni, vedere [Utility client Oracle Migration Tool On Demand \(a pagina 1950\)](#).
- **Oracle Web Services.** Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione di Web Services \(a pagina 1945\)](#).

Per ulteriori informazioni sulla scelta del metodo di importazione appropriato, vedere l'ID articolo 1801156.1 su My Oracle Support.

Il processo di importazione è composto dalle fasi descritte di seguito.

- [Preparazione all'importazione dei dati \(a pagina 1748\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Analisi dei risultati dell'importazione \(a pagina 1937\)](#)

È inoltre possibile esportare i dati da Oracle CRM On Demand in file CSV. Per informazioni sull'esportazione, fare clic su un argomento descritto di seguito.

- [Esportazione dei dati \(a pagina 1939\)](#)
- [Analisi dei risultati dell'esportazione \(a pagina 1943\)](#)

### Procedure preliminari.

- Per importare i dati, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Importazione amministrazione o Importa elenchi marketing. Il privilegio Importazione amministrazione consente di importare tutti i record, mentre il privilegio Importa elenchi marketing consente di importare solo account, contatti e lead.
- Se un utente desidera importare fino a 2.000 contatti, è necessario abilitare il privilegio Importazione personale per il ruolo dell'utente. Il privilegio Importazione personale garantisce un maggiore controllo sulle importazioni di dati dell'utente. Per ulteriori informazioni sui ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).
- Rivedere l'intera sezione e le lezioni di esercitazione sull'importazione dei record, in cui vengono fornite ulteriori informazioni su come effettuare le importazioni (procedure ottimali).

**ATTENZIONE:** non è possibile annullare l'importazione dei record o effettuarne l'eliminazione di massa. Si consiglia pertanto di sperimentare la procedura di importazione con un file contenente 5-10 record per evitare di effettuare il cleanup dei dati in seguito. Se l'azienda importa grandi quantità di record, partecipare a una sessione di formazione sull'importazione dei dati oppure contattare l'Assistenza clienti. Per informazioni su

queste risorse, fare clic sul collegamento globale [Formazione e supporto](#) nella parte superiore di ciascuna pagina di Oracle CRM On Demand.

- **Attenzione:** non è possibile importare o esportare i campi concatenati in Oracle CRM On Demand. Un campo concatenato è un campo che può visualizzare i valori da più campi e anche testo aggiuntivo. Tuttavia, è possibile importare ed esportare i singoli campi che compongono i campi concatenati.
- Per esportare i dati, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Amministra esportazione.

Per creare in modo automatico i record in Oracle CRM On Demand è possibile importare i dati da file CSV (valori separati da virgole). La dimensione di ciascun file CSV deve essere minore di 20 MB. Per ridurre la dimensione del file, suddividere i record in più file oppure ridurre la quantità di dati eliminando le colonne che non si desidera importare. Un esempio di file CSV è disponibile nel manuale Oracle Data Loader On Demand Guide.

Questa tabella descrive i tipi di record che è possibile creare mediante l'importazione dei dati e indica la quantità di record che è possibile importare a ogni esecuzione del processo di importazione.

| Tipo di record            | Limite di record per ogni importazione |
|---------------------------|----------------------------------------|
| Account                   | 30000                                  |
| Indirizzo account         | 50000                                  |
| Concorrente account       | 50000                                  |
| Contatto account          | 50000                                  |
| Partner account           | 50000                                  |
| Team account              | 50000                                  |
| Indirizzo                 | 30000                                  |
| Appuntamento              | 30000                                  |
| Contatto appuntamento     | 50000                                  |
| Utente appuntamento       | 50000                                  |
| Asset                     | 80000                                  |
| Contatto (amministratore) | 30000                                  |
| Indirizzo contatto        | 50000                                  |
| Team contatto             | 50000                                  |
| Campagna                  | 50000                                  |
| Destinatario campagna     | 50000                                  |

| Tipo di record             | Limite di record per ogni importazione |
|----------------------------|----------------------------------------|
| Registrazioni operazioni   | 30000                                  |
| Lead                       | 30000                                  |
| Registrazione modifica     | 30000                                  |
| Nota                       | 50000                                  |
| Ordine                     | 30000                                  |
| Elemento ordine            | 30000                                  |
| Opportunità                | 30000                                  |
| Ruolo contatto opportunità | 50000                                  |
| Prodotto opportunità       | 80000                                  |
| Team opportunità           | 50000                                  |
| Prodotto                   | 80000                                  |
| Categoria prodotto         | 30000                                  |
| Proprietà                  | 30000                                  |
| Profilo sociale            | 30000                                  |
| Soluzione                  | 50000                                  |
| Richiesta di servizio      | 30000                                  |
| Task                       | 30000                                  |
| Contatto task              | 50000                                  |
| Utente task                | 50000                                  |
| Utente                     | 500                                    |
| Contatto veicolo           | 50000                                  |

A seconda delle soluzioni specifiche di settore implementate, è possibile rendere disponibili per l'importazione i record riportati di seguito.

| Tipo di record                                           | Limite di record per ogni importazione |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Allocazione                                              | 30000                                  |
| Richiesta                                                | 30000                                  |
| Prodotto bloccato                                        | 30000                                  |
| Piano aziendale                                          | 30000                                  |
| Richiesta                                                | 30000                                  |
| Licenze stato contatto                                   | 30000                                  |
| Copertura                                                | 30000                                  |
| Oggetti personalizzati                                   | 30000                                  |
| Danno                                                    | 30000                                  |
| Rivenditore                                              | 80000                                  |
| Registrazione operazione                                 | 30000                                  |
| Evento                                                   | 30000                                  |
| Conto finanziario                                        | 30000                                  |
| Titolare conto finanziario                               | 30000                                  |
| Partecipazione conto finanziario                         | 30000                                  |
| Piano finanziario                                        | 30000                                  |
| Prodotto finanziario                                     | 30000                                  |
| Transazione finanziaria                                  | 30000                                  |
| Allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) | 30000                                  |
| Report audit magazzino                                   | 30000                                  |
| Periodo magazzino                                        | 30000                                  |
| Parte coinvolta                                          | 30000                                  |

| Tipo di record                               | Limite di record per ogni importazione |
|----------------------------------------------|----------------------------------------|
| Proprietà assicurazione                      | 30000                                  |
| Richiesta MDF                                | 30000                                  |
| Piano messaggistica                          | 30000                                  |
| Elemento piano messaggistica                 | 30000                                  |
| Relazione elemento piano messaggistica       | 30000                                  |
| Risposta messaggio                           | 30000                                  |
| Obiettivo                                    | 30000                                  |
| Partner                                      | 30000                                  |
| Programma partner                            | 30000                                  |
| Account piano                                | 30000                                  |
| Contatto piano                               | 30000                                  |
| Opportunità piano                            | 30000                                  |
| Polizza                                      | 30000                                  |
| Titolare polizza                             | 30000                                  |
| Portafoglio                                  | 30000                                  |
| Listino prezzi                               | 30000                                  |
| Elemento listino prezzi                      | 30000                                  |
| Dichiarazione di non responsabilità campione | 30000                                  |
| Magazzino campioni                           | 30000                                  |
| Lotto campione                               | 30000                                  |
| Transazione campioni                         | 30000                                  |
| Firma                                        | 30000                                  |

| Tipo di record             | Limite di record per ogni importazione |
|----------------------------|----------------------------------------|
| Prodotto a prezzi speciali | 30000                                  |
| Richiesta prezzi speciali  | 30000                                  |
| Elemento transazione       | 30000                                  |
| Veicolo                    | 80000                                  |

## Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi

Nella seguente tabella vengono visualizzati:

- I valori dell'elenco di selezione per il campo Paese in Oracle CRM On Demand

Non è possibile modificare i valori dell'elenco di selezione per il campo Paese in Oracle CRM On Demand. Per acquisire tutti i dati quando si importano i file, assicurarsi che i paesi corrispondano esattamente ai nomi consentiti, incluse punteggiatura e maiuscole/minuscole. In caso contrario, le informazioni non vengono importate.

**NOTA:** poiché i valori dell'elenco di selezione del paese hanno un limite di 30 caratteri, alcuni nomi che superano il limite vengono troncati nell'elenco di selezione.

- Mappature per indirizzi per paese

Quando si importano i dati, è necessario impostare le colonne per ciascuno dei campi indirizzo utilizzati da Oracle CRM On Demand. Nella seguente tabella viene visualizzata la modalità di mappatura dei campi indirizzo per ciascun paese ai campi appropriati all'interno di Oracle CRM On Demand. Una mappatura corretta assicura l'acquisizione di tutti i dati nei file nei campi corretti nell'applicazione.

**NOTA:** oltre agli Stati sovrani, la tabella riportata di seguito include altre entità, quali possedimenti, territori esteri e regioni degli Stati sovrani. Ad esempio, l'Isola di Man è un possedimento della Corona britannica e Svalbard è una regione della Norvegia.

| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE | STATO     | CAP            | PROVINCIA |
|---------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|--------|-----------|----------------|-----------|
| Stati Uniti                     | 8           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Indirizzo 3 | Città | Comune | Stato USA | CAP            |           |
| Afghanistan                     | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |        |           | Codice postale | Provincia |
| Isole Aland                     | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             |       |        |           | Codice postale | Isola     |
| Albania                         | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |        |           | Codice postale | Provincia |

| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE          | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|---------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|-----------------|-------|----------------|-----------|
| Algeria                         | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Samoa americane                 | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Andorra                         | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Angola                          | 4           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       |                |           |
| Anguilla                        | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Antigua e Barbuda               | 4           |                |             |             | Città | Casella postale |       |                | Isola     |
| Argentina                       | 7           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Indirizzo 3 | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Armenia                         | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Aruba                           | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                 |       |                |           |
| Isola Ascensione                | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Australia                       | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Indirizzo 3 | Città |                 |       | Codice postale | Stato     |
| Austria                         | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Azerbaijan                      | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Bahamas                         | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice isola   | Isola     |
| Bahrain                         | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |

| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE             | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|---------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|--------------------|-------|----------------|-----------|
| Bangladesh                      | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Barbados                        | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Bielorussia                     | 6           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città | Codice smistamento |       | Codice postale |           |
| Belgio                          | 6           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città | Codice smistamento |       | Codice postale |           |
| Belize                          | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                    |       |                |           |
| Benin                           | 4           |                |             |             | Città | Codice smistamento |       | Boite Postale  |           |
| Bermuda                         | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Bhutan                          | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Bolivia                         | 4           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       |                |           |
| Bonaire, Sint Eustatius e Saba  | 5           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       |                | Isola     |
| Bosnia-Erzegovina               | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Botswana                        | 3           |                |             |             | Città | Casella postale    |       |                |           |
| Bouvet, Isola                   | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Brasile                         | 7           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                    |       | Codice postale | Stato     |
| Territorio britannico           | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |



| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE             | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|---------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|--------------------|-------|----------------|-----------|
| dell'Oceano Indiano             |             |                |             |             |       |                    |       |                |           |
| Brunei Darussalam               | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Bulgaria                        | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Burkina Faso                    | 4           |                |             |             | Città | Codice smistamento |       | Boite Postale  |           |
| Burundi                         | 3           |                |             |             | Città | Casella postale    |       |                |           |
| Cabo Verde                      | 4           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       |                |           |
| Cambogia                        | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Cameroon                        | 3           |                |             |             | Città | Casella postale    |       |                |           |
| Canada                          | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Cayman, Isole                   | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Repubblica Centrafricana        | 3           |                |             |             | Città | Casella postale    |       |                |           |
| Ciad                            | 3           |                |             |             | Città | Casella postale    |       |                |           |
| Isole del Canale                | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Cile                            | 7           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 | Piano       | Città | Comune             |       | Codice postale | Provincia |
| Cina                            | 7           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Distretto   | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Christmas, Isola                | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |

| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO 1 | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE             | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------|--------------------|-------|----------------|-----------|
| Cocos (Keeling), Isole          | 6           | Indirizzo 1 | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Colombia                        | 7           | Via/Numero  | Indirizzo 2 | Piano       | Città | Codice smistamento |       |                | Provincia |
| Congo                           | 3           | Via/Numero  |             |             | Città |                    |       |                |           |
| Congo, Repubblica democratica   | 5           | Via/Numero  |             |             | Città | Codice smistamento |       | Boite Postale  |           |
| Cook, Isole                     | 6           | Indirizzo 1 | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Costa Rica                      | 7           | Via/Numero  | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Costa D'Avorio                  | 5           | Via/Numero  |             |             | Città | Codice smistamento |       | Boite Postale  |           |
| Croazia                         | 5           | Via/Numero  | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Cuba                            | 4           | Via/Numero  |             |             | Città |                    |       | Codigo Postal  |           |
| Curacao                         | 6           | Indirizzo 1 | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Cipro                           | 5           | Numero/Via  | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Repubblica Ceca                 | 6           | Via/Numero  | Indirizzo 2 |             | Città | Codice smistamento |       | Codice postale |           |
| Danimarca                       | 6           | Via/Numero  | Indirizzo 2 |             | Città | Codice smistamento |       | Codice postale |           |
| Gibuti                          | 3           |             |             |             | Città | Casella postale    |       |                |           |
| Dominica                        | 6           | Indirizzo 1 | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |

| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO   | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE             | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------|--------------------|-------|----------------|-----------|
| Repubblica Dominicana           | 6           | Numero/ Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Ecuador                         | 7           | Indirizzo 1 | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Egitto                          | 6           | Indirizzo 1 |             | Distretto   | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| El Salvador                     | 5           | Via/ Numero |             |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Guinea Equatoriale              | 3           |             |             |             | Città | Casella postale    |       |                |           |
| Eritrea                         | 3           | Via/ Numero |             |             | Città |                    |       |                |           |
| Estonia                         | 5           | Via/ Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Eswatini                        | 4           |             |             |             | Città | Casella postale    |       | Codice postale |           |
| Etiopia                         | 3           |             |             |             | Città | Casella postale    |       |                |           |
| Falkland (Malvine), Isole       | 3           | Via/ Numero |             |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Faroer, Isole                   | 6           | Indirizzo 1 | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Fiji                            | 5           | Numero/ Via | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                    |       |                |           |
| Finlandia                       | 6           | Via/ Numero | Indirizzo 2 |             | Città | Codice smistamento |       | Codice postale |           |
| Francia                         | 6           | Numero/ Via | Indirizzo 2 |             | Città | Codice CEDEX       |       | Codice postale |           |
| Guyana francese                 | 5           | Numero/ Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |

| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE          | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|---------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|-----------------|-------|----------------|-----------|
| Polinesia francese              | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Terre Australi Francesi         | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Gabon                           | 3           |                |             |             | Città | Casella postale |       |                |           |
| Gambia                          | 3           | Via/<br>Numero |             |             | Città |                 |       |                |           |
| Georgia                         | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Germania                        | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Ghana                           | 3           |                |             |             | Città | Casella postale |       |                |           |
| Gibilterra                      | 3           | Via/<br>Numero |             |             | Città |                 |       |                |           |
| Grecia                          | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Groenlandia                     | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Grenada                         | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Guadalupa                       | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Guam                            | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Guatemala                       | 5           | Via/<br>Numero |             |             | Città |                 |       | Codigo Postal  | Provincia |
| Guernsey                        | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Indirizzo 3 |       |                 |       | Codice postale | Isola     |

| Paese (valori non modificabili)   | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE             | STATO | CAP            | PROVINCIA           |
|-----------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|--------------------|-------|----------------|---------------------|
| Guinea                            | 3           |                |             |             | Città | Casella postale    |       |                |                     |
| Guinea-Bissau                     | 4           | Via/<br>Numero |             |             | Città |                    |       | Codice Postal  |                     |
| Guyana                            | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia           |
| Haiti                             | 6           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città | Codice smistamento |       | Codice postale |                     |
| Heard e Mc Donald, Isole          | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia           |
| Santa Sede/<br>Città del Vaticano | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia           |
| Honduras                          | 7           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                    |       | Codice postale | Provincia           |
| Hong Kong                         | 7           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Distretto   | Città | Indirizzo 4        |       |                | Parte di territorio |
| Ungheria                          | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |                     |
| Islanda                           | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |                     |
| India                             | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Stato               |
| Indonesia                         | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |                     |
| Iran                              | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |                     |
| Iraq                              | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia           |
| Irlanda                           | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Indirizzo 3 | Città | Comune             |       | Eircode        |                     |

| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO                | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ  | COMUNE             | STATO | CAP            | PROVINCIA  |
|---------------------------------|-------------|--------------------------|-------------|-------------|--------|--------------------|-------|----------------|------------|
| Isola di Man                    | 7           | Numero/<br>Via           | Indirizzo 2 | Indirizzo 3 | Città  | Comune             |       | Codice postale |            |
| Israele                         | 5           | Numero/<br>Via           | Indirizzo 2 |             | Città  |                    |       | Codice postale |            |
| Italia                          | 6           | Via/<br>Numero           | Indirizzo 2 |             | Città  |                    |       | Codice postale | Provincia  |
| Giamaica                        | 6           | Numero/<br>Via           | Indirizzo 2 |             | Città  | Codice smistamento |       |                | Municipio  |
| Giappone                        | 6           | Numero/<br>Via/<br>Chome | Ku          |             | ShiGun |                    |       | Codice postale | Prefettura |
| Jersey                          | 5           | Via/<br>Numero           | Indirizzo 2 |             |        |                    |       | Codice postale | Municipio  |
| Giordania                       | 5           | Numero/<br>Via           | Indirizzo 2 |             | Città  |                    |       | Codice postale |            |
| Kazakistan                      | 4           | Indirizzo 1              |             |             | Città  |                    |       | Codice postale |            |
| Kenya                           | 4           |                          |             |             | Città  | Casella postale    |       | Codice postale |            |
| Kiribati                        | 4           | Indirizzo 1              |             |             | Città  |                    |       |                | Isola      |
| Corea, Repubblica Dem. Pop. di  | 5           | Numero/<br>Via           | Indirizzo 2 |             | Città  |                    |       | Codice postale |            |
| Corea, Repubblica               | 6           | Indirizzo 1              | Indirizzo 2 |             | Città  |                    |       | Codice postale | Provincia  |
| Kosovo                          | 6           | Via/<br>Numero           | Indirizzo 2 | Distretto   | Città  |                    |       | Codice postale |            |
| Kuwait                          | 6           | Via/<br>Numero           | Indirizzo 2 |             | Città  | Comune             |       | Codice postale |            |
| Kirghizistan                    | 6           | Via/<br>Numero           | Indirizzo 2 |             | Città  | Codice smistamento |       | Codice postale |            |

| Paese (valori non modificabili)       | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE             | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|---------------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|--------------------|-------|----------------|-----------|
| Laos, Repubblica democratica popolare | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Lettonia                              | 5           | Via/<br>Numero |             |             | Città | Codice smistamento |       | Codice postale |           |
| Libano                                | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Lesotho                               | 3           |                |             |             | Città | Casella postale    |       |                |           |
| Liberia                               | 6           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città | Codice smistamento |       | Codice postale |           |
| Libia                                 | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                    |       |                |           |
| Liechtenstein                         | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Lituania                              | 4           | Via/<br>Numero |             |             | Città |                    |       | Codice Postal  |           |
| Lussemburgo                           | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Macao                                 | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Macedonia                             | 6           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città | Codice smistamento |       | Codice postale |           |
| Madagascar                            | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Malawi                                | 3           |                |             |             | Città | Casella postale    |       |                |           |
| Malesia                               | 7           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Indirizzo 3 | Città |                    |       | Codice postale | Stato     |
| Maldives                              | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |

| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE              | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|---------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|---------------------|-------|----------------|-----------|
| Mali                            | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                     |       |                |           |
| Malta                           | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                     |       | Codice postale | Isola     |
| Marshall, Isole                 | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                     |       | CAP            | Stato     |
| Martinica                       | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                     |       | Codice postale |           |
| Mauritania                      | 3           |                |             |             | Città | Casella postale     |       |                |           |
| Mauritius                       | 3           | Via/<br>Numero |             |             | Città |                     |       |                |           |
| Mayotte                         | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                     |       | Codice postale |           |
| Messico                         | 8           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 | Piano       | Città | Colonia/<br>sezione |       | Codice postale | Stato     |
| Micronesia                      | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                     |       | Codice postale | Provincia |
| Moldavia, Repubblica di         | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                     |       | Codice postale |           |
| Monaco                          | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                     |       | Codice postale |           |
| Mongolia                        | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                     |       | Codice postale |           |
| Montenegro                      | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                     |       | Codice postale | Provincia |
| Montserrat                      | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                     |       | Codice postale | Provincia |
| Marocco                         | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                     |       | Codice postale |           |



| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE          | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|---------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|-----------------|-------|----------------|-----------|
| Mozambico                       | 4           | Via/<br>Numero |             |             | Città |                 |       | Codice Postal  |           |
| Myanmar                         | 5           | Indirizzo 1    |             |             | Città | Area urbana     |       | Codice postale |           |
| Namibia                         | 3           |                |             |             | Città | Casella postale |       |                |           |
| Nauru                           | 3           |                |             | Distretto   |       | Casella postale |       |                |           |
| Nepal                           | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Paesi Bassi                     | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Antille Olandesi                | 5           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       |                | Isola     |
| Nuova Caledonia                 | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Nuova Zelanda                   | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Distretto   | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Nicaragua                       | 6           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Niger                           | 3           |                |             |             | Città | Casella postale |       |                |           |
| Nigeria                         | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Niue                            | 3           |                |             |             | Città | Casella postale |       |                |           |
| Norfolk, Isole                  | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | CAP            | Stato     |
| Marianne settentrionali, Isole  | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | CAP            | Stato     |

| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE             | STATO | CAP            | PROVINCIA       |
|---------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|--------------------|-------|----------------|-----------------|
| Norvegia                        | 6           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città | Codice smistamento |       | Codice postale |                 |
| Oman                            | 4           |                |             |             | Città | Casella postale    |       | Codice postale | Regione         |
| Pakistan                        | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Indirizzo 3 | Città |                    |       | Codice postale |                 |
| Palau                           | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | CAP            | Stato           |
| Palestina, Stato                | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia       |
| Panama                          | 5           | Indirizzo 1    |             |             | Città | Codice smistamento |       |                | Provincia       |
| Papua Nuova Guinea              | 3           |                |             |             | Città |                    |       |                | Provincia       |
| Paraguay                        | 4           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       |                |                 |
| Perù                            | 8           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città | Codice smistamento |       |                | Provincia       |
| Filippine                       | 7           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 | Distretto   | Città |                    |       | Codice postale | Provincia       |
| Pitcairn                        | 2           | Via/<br>Numero |             |             |       |                    |       |                |                 |
| Polonia                         | 5           | Via/<br>Numero |             |             | Città |                    |       | Codice postale |                 |
| Portogallo                      | 7           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                    |       | Codice postale | Provincia       |
| Puerto Rico                     | 5           | Indirizzo 1    |             |             | Città | URB                |       | Codice postale |                 |
| Qatar                           | 6           |                | Indirizzo 2 |             | Città | Comune             |       | Codice postale | Casella postale |

| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE             | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|---------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|--------------------|-------|----------------|-----------|
| Réunion                         | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Romania                         | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Federazione Russa               | 6           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città | Codice smistamento |       | Codice postale |           |
| Ruanda                          | 3           |                |             |             | Città | Casella postale    |       |                |           |
| Samoa                           | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | CAP            | Stato     |
| San Marino                      | 6           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città | Codice smistamento |       | Codice postale |           |
| São Tomé e Príncipe             | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                    |       |                |           |
| Arabia Saudita                  | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Senegal                         | 3           | Via/<br>Numero |             |             | Città |                    |       |                |           |
| Serbia                          | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale | Provincia |
| Seychelles                      | 4           |                |             |             | Città | Casella postale    |       |                | Isola     |
| Sierra Leone                    | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                    |       |                |           |
| Singapore                       | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       | Codice postale |           |
| Sint Maarten (olandese)         | 5           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                    |       |                | Isola     |
| Slovacchia                      | 6           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città | Codice smistamento |       | Codice postale |           |

| Paese (valori non modificabili)  | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE          | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|----------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|-----------------|-------|----------------|-----------|
| Slovenia                         | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Salomone, Isole                  | 5           |                |             |             | Città | Casella postale |       | Codice isola   | Isola     |
| Somalia                          | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Sudafrica                        | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Georgia del Sud/Sandwich del Sud | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Sudan del sud                    | 4           | Numero/<br>Via |             |             | Città | Casella postale |       | Codice postale |           |
| Spagna                           | 7           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Sri Lanka                        | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| St. Barthelemy                   | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città | Codice CEDEX    |       | Codice postale |           |
| St. Helena                       | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| St. Kitts e Nevis                | 5           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       |                | Isola     |
| St. Lucia                        | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                 |       |                |           |
| St. Martin (francese)            | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città | Codice CEDEX    |       | Codice postale |           |
| St. Pierre e Miquelon            | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| St. Vincent e Grenadine          | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                 |       |                |           |

| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE          | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|---------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|-----------------|-------|----------------|-----------|
| Sudan                           | 4           |                |             |             | Città | Casella postale |       | Codice postale |           |
| Suriname                        | 3           | Via/<br>Numero |             |             | Città |                 |       |                |           |
| Svalbard e Jan Mayen, Isole     | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Svezia                          | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Svizzera                        | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Repubblica Araba di Siria       | 3           | Via/<br>Numero |             |             | Città |                 |       |                |           |
| Taiwan (Provincia della Cina)   | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Tagikistan                      | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Tanzania, Repubblica Unita di   | 3           |                |             |             | Città | Casella postale |       |                |           |
| Tailandia                       | 7           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 | Indirizzo 3 | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Timor est                       | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Togo                            | 3           |                |             |             | Città | Casella postale |       |                |           |
| Tokelau                         | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Tonga                           | 4           |                |             |             | Città | Casella postale |       |                | Isola     |
| Trinidad e Tobago               | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                 |       |                |           |

| Paese (valori non modificabili)    | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE          | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|------------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|-----------------|-------|----------------|-----------|
| Tunisia                            | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Turchia                            | 5           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Regione   |
| Turkmenistan                       | 4           | Numero/<br>Via |             |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Turks e Caicos, Isole              | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Tuvalu                             | 4           |                |             |             | Città | Casella postale |       |                | Isola     |
| Uganda                             | 3           |                |             |             | Città | Casella postale |       |                |           |
| Ucraina                            | 5           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Unione delle Comore                | 3           |                |             |             | Città | Casella postale |       |                |           |
| Emirati Arabi Uniti                | 6           |                | Indirizzo 2 |             | Città | Casella postale |       | Codice postale | Emirato   |
| Regno Unito                        | 7           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Indirizzo 3 | Città | Comune          |       | Codice postale |           |
| Altre isole americane del Pacifico | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |
| Uruguay                            | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale |           |
| Uzbekistan                         | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |                 |       | Codice postale | Oblast    |
| Vanuatu                            | 3           |                |             |             | Città | Casella postale |       |                |           |
| Venezuela                          | 7           | Via/<br>Numero | Indirizzo 2 | Piano       | Città |                 |       | Codice postale | Provincia |

| Paese (valori non modificabili) | N. di campi | INDIRIZZO      | INDIRIZZO 2 | INDIRIZZO 3 | CITTÀ | COMUNE | STATO | CAP            | PROVINCIA |
|---------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------|--------|-------|----------------|-----------|
| Vietnam                         | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |        |       | Codice postale |           |
| Isole Vergini (Gran Bretagna)   | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |        |       | Codice postale | Provincia |
| Isole Vergini (Stati Uniti)     | 6           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |        |       | CAP            | Stato     |
| Wallis e Futuna, Isole          | 6           | Indirizzo 1    | Indirizzo 2 |             | Città |        |       | Codice postale | Provincia |
| Sahara Occidentale              | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |        |       | Codice postale |           |
| Yemen                           | 3           | Via/<br>Numero |             |             | Città |        |       |                |           |
| Zambia                          | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 |             | Città |        |       | Codice postale |           |
| Zimbabwe                        | 5           | Numero/<br>Via | Indirizzo 2 | Piano       | Città |        |       |                |           |

### Abbreviazioni stato valide per gli Stati Uniti

In questa tabella vengono visualizzati i valori dell'elenco di selezione per gli Stati Uniti.

| Abbreviazioni | Nomi completi        |
|---------------|----------------------|
| AK            | Alaska               |
| AL            | Alabama              |
| AR            | Arkansas             |
| AZ            | Arizona              |
| CA            | California           |
| CO            | Colorado             |
| CT            | Connecticut          |
| DC            | District of Columbia |

| Abbreviazioni | Nomi completi  |
|---------------|----------------|
| DE            | Delaware       |
| FL            | Florida        |
| GA            | Georgia        |
| HI            | Hawaii         |
| IA            | Iowa           |
| ID            | Idaho          |
| IL            | Illinois       |
| IN            | Indiana        |
| KS            | Kansas         |
| KY            | Kentucky       |
| LA            | Louisiana      |
| MA            | Massachusetts  |
| MD            | Maryland       |
| ME            | Maine          |
| MI            | Michigan       |
| MN            | Minnesota      |
| MO            | Missouri       |
| MS            | Mississippi    |
| MT            | Montana        |
| NC            | North Carolina |
| ND            | North Dakota   |
| NE            | Nebraska       |
| NH            | New Hampshire  |



| Abbreviazioni | Nomi completi  |
|---------------|----------------|
| NJ            | New Jersey     |
| NM            | New Mexico     |
| NV            | Nevada         |
| NY            | New York       |
| OH            | Ohio           |
| OK            | Oklahoma       |
| OR            | Oregon         |
| PA            | Pennsylvania   |
| PR            | Puerto Rico    |
| RI            | Rhode Island   |
| SC            | South Carolina |
| SD            | South Dakota   |
| TN            | Tennessee      |
| TX            | Texas          |
| UT            | Utah           |
| VA            | Virginia       |
| VT            | Vermont        |
| WA            | Washington     |
| WI            | Wisconsin      |
| WV            | West Virginia  |
| WY            | Wyoming        |

#### Abbreviazioni territorio valide per gli Stati Uniti

In questa tabella vengono visualizzati i valori dell'elenco di selezione per i territori degli Stati Uniti.

| Abbreviazioni | Nomi completi                      |
|---------------|------------------------------------|
| AS            | Samoa americane                    |
| FM            | Stati Federati di Micronesia       |
| GU            | Guam                               |
| MH            | Marshall, Isole                    |
| MP            | Marianne settentrionali, Isole     |
| PW            | Palau                              |
| UM            | Altre isole americane del Pacifico |
| VI            | Isole Vergini (Stati Uniti)        |

### Codici postali validi per gli Stati Uniti

Questa tabella mostra i tre codici di stato ufficiali per i destinatari di posta militare USA.

| Abbreviazioni             | Descrizione                                                                                  |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| AE (CAP 09xxx)            | Forze armate europee.<br>Questo termine include<br>Canada, Medio-Oriente e<br>Africa.        |
| AK (CAP 962xx -<br>966xx) | Forze armate del Pacifico.                                                                   |
| AA (CAP 340xx)            | Forze armate americane.<br>Questo termine include<br>l'America Centrale e il Sud<br>America. |

### Abbreviazioni stato/territorio valide per il Canada

In questa tabella vengono visualizzate le abbreviazioni ufficiali per le province canadesi (campi di testo).

| Abbreviazioni | Nomi completi       |
|---------------|---------------------|
| AB            | Alberta             |
| BC            | Columbia britannica |
| MB            | Manitoba            |
| NB            | New Brunswick       |

| Abbreviazioni | Nomi completi              |
|---------------|----------------------------|
| NL            | Terranova e Labrador       |
| NS            | Nuova Scozia               |
| NT            | Territori del Nord-Ovest   |
| NU            | Nunavut                    |
| ON            | Ontario                    |
| PE            | Isola del Principe Edoardo |
| QC            | Quebec                     |
| SK            | Saskatchewan               |
| YT            | Yukon                      |

### Informazioni su duplicati di record e ID esterni

Quando si importano i record, è possibile scegliere una delle opzioni riportate di seguito per gestire i record duplicati.

- Non importare i record duplicati
- Sovrascrivere quelli esistenti

**NOTA:** l'opzione di sovrascrittura non è disponibile quando si importano Utente appuntamento, Utente task o Note. Per questi tipi di record vengono sempre creati nuovi record.

- Creare record aggiuntivi per i duplicati (solo Contatti, Lead, Appuntamenti e Task)

Se si sceglie di sovrascrivere i record esistenti durante l'importazione dei dati, Oracle CRM On Demand controlla se il record presente nel file di importazione è un duplicato di un record esistente in Oracle CRM On Demand verificando i valori nei campi utilizzati per il controllo. Se il record è un duplicato, Oracle CRM On Demand aggiorna i campi del record esistente in Oracle CRM On Demand con i valori del record importato, ad eccezione dei campi utilizzati per il controllo dei record duplicati.

In numerosi tipi di record, per controllare se il record nel file di importazione è un duplicato di un record esistente in Oracle CRM On Demand, è possibile usare il campo ID esterno oppure un insieme di campi predefinito. Se si usa ID esterno come campo per il controllo dei record duplicati, quando viene rilevato un record duplicato vengono aggiornati tutti i campi del record in Oracle CRM On Demand ad eccezione del campo ID esterno. Allo stesso modo, se si usa l'insieme di campi predefinito per il controllo dei record duplicati, verranno aggiornati tutti i campi del record in Oracle CRM On Demand salvo quelli di controllo dei duplicati.

Se si utilizza l'insieme di campi predefinito per controllare se il record presente nel file di importazione è un duplicato di un record esistente, Oracle CRM On Demand controlla il valore in tutti i campi predefiniti per determinare se il record è un duplicato. Se i valori in tutti i campi predefiniti del file CSV corrispondono esattamente ai valori in tutti i campi corrispondenti di un record esistente, il record è un duplicato. Si supponga, ad esempio, di importare un record Contatto e che i valori nei campi Nome, Cognome, N. telefono ufficio ed E-mail corrispondono ai valori nel record esistente. Il record che si sta importando viene quindi considerato un duplicato. Se tuttavia i valori nei campi Nome, Cognome ed E-mail corrispondono ai valori in un record esistente, ma il

campo N. telefono ufficio è vuoto nel file CSV e non è vuoto nel record esistente, il record nel file CSV non viene considerato un duplicato.

Ad esempio, con il tipo di record Account, per controllare i record duplicati è possibile usare il campo ID esterno oppure una combinazione dei campi Nome cliente e Ubicazione. Se il record nel file è un record duplicato, il record esistente in Oracle CRM On Demand verrà aggiornato con i dati del file di importazione come descritto di seguito.

- Se per il controllo dei duplicati è stato utilizzato il campo ID esterno, nel record in Oracle CRM On Demand verranno aggiornati tutti i campi tranne il campo ID esterno.
- Se per il controllo dei duplicati sono stati utilizzati i campi Nome utente e Ubicazione, nel record in Oracle CRM On Demand verranno aggiornati tutti i campi tranne i campi Nome cliente e Ubicazione.

### **Per aggiornare i record**

- 1 Impostare il file CSV di importazione con una colonna per gli ID esterni o per tutti i campi di controllo dei duplicati per il tipo di record.
- 2 Accertarsi che gli ID esterni per i valori dei campi di controllo dei duplicati corrispondano esattamente ai valori per i record esistenti. Se si utilizzano ID esterni, affinché l'aggiornamento venga eseguito correttamente, è necessario che ciascun codice sia univoco nel sistema.
- 3 Includere almeno tutti i campi obbligatori nel file CSV di importazione.
- 4 Selezionare l'opzione Sovrascrivere record esistenti nel Passo 1 della procedura di importazione.
- 5 Mappare con cura il campo ID esterno o tutti i campi di controllo dei duplicati nel passo Mappatura campi della procedura di importazione.
- 6 Completare tutti i passi della procedura di importazione per importare i dati.

Quando si utilizza la procedura di importazione per aggiornare i record, vengono sovrascritti solo i campi mappati nel passo Mappatura campi. Pertanto non occorre mappare i campi che non richiedono aggiornamento e che non sono necessari per il controllo dei duplicati.

Se ID esterni sono presenti e sono stati mappati durante il processo di importazione, l'applicazione li utilizza per determinare se un record è un duplicato. Quando si importano altri tipi di record, è possibile utilizzare i relativi ID esterni come riferimenti in modo che le associazioni vengano trasferite in Oracle CRM On Demand.

Ad esempio, se si dispone di una colonna `account_id` nel file `account.csv`, si desidera mapparla all'ID esterno univoco in Oracle CRM On Demand. Quando si importano contatti, se il file `contacts.csv` contiene una colonna `contact_id` (l'ID univoco per il contatto) e una colonna `account_id` (un riferimento agli ID nel file `account.csv`), è necessario mappare `contact_id` a "ID esterno univoco" e `account_id` a "ID esterno cliente". Durante il processo di importazione, l'applicazione controlla il campo `account_id` in ogni record Contatto per determinare l'account esistente e collegare l'account al contatto.

Se non esiste alcun ID esterno o non si mappano ID esterni nel file a campi ID esterno nell'applicazione, quest'ultima determina i duplicati confrontando determinati campi. Nella tabella seguente sono elencati i campi utilizzati per determinare i duplicati dei record.

| I record di questo tipo | sono duplicati se questi campi corrispondono                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome cliente e Ubicazione</li> <li>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Indirizzo account       | Account, Indirizzo e Tipo di indirizzo                                                                                                                                                                                         |

| I record di questo tipo     | sono duplicati se questi campi corrispondono                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registro account            | Account e Registro                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Contatto account            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome account e Nome completo contatto<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno account e ID esterno contatto (creati da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID account e ID contatto (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                   |
| Team account                | Account e utente                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Riconoscimento              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                   |
| Richiesta di riconoscimento | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                     |
| Indirizzo                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome indirizzo<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                         |
| Allocazione                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prodotto, Tipo, Proprietario e Data di inizio<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                          |
| Richiesta                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                   |
| Appuntamento                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla record duplicati quando gli appuntamenti vengono creati tramite l'interfaccia utente.</p> |

| I record di questo tipo | sono duplicati se questi campi corrispondono                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatto appuntamento   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ID esterno appuntamento, Contatto (ID esterno contatto o Nome completo contatto)</li> </ul>                                                                                                                                                    |
| Utente appuntamento     | <ul style="list-style-type: none"> <li>ID esterno appuntamento, Utente (ID accesso utente o ID esterno utente)</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| Asset                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |
| Prodotto bloccato       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                      |
| Registro                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nome registro<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                    |
| Utente registro         | <ul style="list-style-type: none"> <li>ID registro, ID esterno registro o Nome registro se si stanno identificando registri esistenti</li> <li>ID di accesso utente, ID esterno utente o ID utente se si stanno identificando utenti del registro all'interno del registro</li> </ul> |
| Profilo broker          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nome profilo broker<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                              |
| Piano aziendale         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nome piano<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                       |
| Campagna                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Codice origine<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                   |
| Destinatario campagna   | <p>Campagna (ID esterno campagna o ID campagna), Contatto (Nome completo contatto o ID esterno contatto), Codice origine</p> <p><b>NOTA:</b> è necessario specificare Nome completo contatto o ID esterno contatto, ma non entrambi.</p>                                              |
| Certificazione          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nome<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> </ul>                                                                                                                                                           |

| I record di questo tipo     | sono duplicati se questi campi corrispondono                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <p>OPPURE</p> <p>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Richiesta di certificazione | <p>■ ID</p> <p>OPPURE</p> <p>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</p> <p>OPPURE</p> <p>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</p>                                                                                                                                                                                 |
| Richiesta                   | <p>■ Numero richiesta</p> <p>OPPURE</p> <p>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</p> <p>OPPURE</p> <p>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</p>                                                                                                                                                                   |
| Contatto                    | <p>■ Nome, Cognome, N. telefono ufficio e E-mail</p> <p>OPPURE</p> <p>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</p> <p>OPPURE</p> <p>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</p> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla record duplicati quando i contatti vengono creati tramite l'interfaccia utente.</p> |
| Indirizzo contatto          | Contatto, Indirizzo e Tipo di indirizzo                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Registro contatto           | Contatto e Registro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Licenze stato contatto      | <p>■ Numero licenza</p> <p>OPPURE</p> <p>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</p> <p>OPPURE</p> <p>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</p>                                                                                                                                                                     |
| Team contatto               | Contatto (Nome contatto o ID esterno contatto) e Utente (ID utente)                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Corso                       | <p>■ Nome</p> <p>OPPURE</p> <p>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</p> <p>OPPURE</p> <p>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</p>                                                                                                                                                                               |
| Iscrizione al corso         | <p>■ ID</p> <p>OPPURE</p> <p>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</p> <p>OPPURE</p> <p>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</p>                                                                                                                                                                                 |

| I record di questo tipo                | sono duplicati se questi campi corrispondono                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Copertura                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome copertura<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                     |
| Oggetti personalizzati 01, 02, 03      | <p>ID esterno (creato da un altro sistema software)</p> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di record duplicati quando i record di oggetti personalizzati vengono creati tramite l'interfaccia utente.</p>                                                                                                                                         |
| Oggetti personalizzati 04 e successivi | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di record duplicati quando i record di oggetti personalizzati vengono creati tramite l'interfaccia utente.</p> |
| Danno                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome danno<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
| Rivenditore                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                               |
| Registrazione operazione               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                               |
| Evento                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                               |



| I record di questo tipo          | sono duplicati se questi campi corrispondono                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Esame                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                 |
| Registrazione a esame            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                   |
| Conto finanziario                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conto finanziario<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                    |
| Partecipazione conto finanziario | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome partecipazioni conti finanziari<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Titolare conto finanziario       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome titolare conto finanziario<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>      |
| Piano finanziario                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome piano finanziario<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>               |
| Prodotto finanziario             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome prodotto finanziario<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>            |
| Transazione finanziaria          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID transazione<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                       |

| I record di questo tipo                                  | sono duplicati se questi campi corrispondono                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) | <ul style="list-style-type: none"> <li>ID contatto, ID prodotto, Tipo di allocazione e Data di inizio<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                |
| Proprietà assicurazione                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                          |
| Report audit magazzino                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Data report<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |
| Periodo magazzino                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Data di inizio<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                |
| Invitato                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evento e nome contatto (nome completo del contatto oppure nome completo del contatto e ID contatto)<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                           |
| Parte coinvolta                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nome parte coinvolta<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| Lead                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nome, Cognome, Azienda, N. di telefono principale e E-mail<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla record duplicati quando i lead vengono creati tramite l'interfaccia utente.</p> |

| I record di questo tipo                             | sono duplicati se questi campi corrispondono                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Richiesta MDF                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome richiesta<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                 |
| Piano messaggistica                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                           |
| Elemento piano messaggistica                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                           |
| Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                           |
| Note                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nessun controllo dei duplicati (crea sempre nuovi record)</li> </ul>                                                                                                                                             |
| Obiettivo                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome obiettivo<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                 |
| Opportunità                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome opportunità e Account (Nome cliente o ID esterno cliente)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Ruolo contatto opportunità                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome opportunità e Nome completo contatto</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| Fatturato prodotto opportunità                      | <p>ID esterno (creato da un altro sistema software)</p> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di record duplicati quando i record Fatturato prodotto opportunità vengono creati tramite l'interfaccia utente.</p>                |

| I record di questo tipo | sono duplicati se questi campi corrispondono                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ordine                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero ordine<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>             |
| Elemento ordine         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero elemento ordine<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>    |
| Partner                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nome e Ubicazione partner<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Programma partner       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nome programma partner<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>    |
| Account piano           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Codice relazione<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>          |
| Contatto piano          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nome completo contatto<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>    |
| Opportunità piano       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opportunità<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>               |
| Polizza                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero polizza<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>            |

| I record di questo tipo                      | sono duplicati se questi campi corrispondono                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titolare polizza                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome titolare polizza<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>   |
| Portafoglio                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numero conto e Prodotto<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Listino prezzi                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome listino prezzi<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>     |
| Elemento listino prezzi                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elemento<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                |
| Prodotto                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome prodotto<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>           |
| Indicazione prodotto                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome indicazione prodotto<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                      |
| Categoria prodotto                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome categoria<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>          |
| Dichiarazione di non responsabilità campione | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Codice relazione<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>        |

| I record di questo tipo     | sono duplicati se questi campi corrispondono                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Magazzino campioni          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Codice relazione<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>       |
| Lotto campione              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ N. lotto<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>               |
| Richiesta campione          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numero ordine<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>          |
| Elemento richiesta campione | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numero elemento ordine<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Transazione campioni        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                   |
| Richiesta di servizio       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numero RS<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>              |
| Profilo sociale             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Autore e Community<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>     |
| Soluzione                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Titolo<br/>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                 |

| I record di questo tipo                                                                                                                  | sono duplicati se questi campi corrispondono                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prodotto a prezzi speciali                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero articolo<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di record duplicati quando i record Prodotto a prezzi speciali vengono creati tramite l'interfaccia utente</p> |
| Richiesta prezzi speciali<br><b>NOTA:</b> nella procedura di importazione questo tipo di record viene mostrato con il nome Richiesta SP. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nome richiesta<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                |
| Task                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| Contatto task                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>ID esterno task, Contatto (ID esterno contatto o Nome completo contatto)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Utente task                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>ID esterno task, Utente (ID accesso utente o ID esterno utente)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Elemento transazione                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Campione<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |
| Utente                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ID utente<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| Veicolo                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>N. identificazione veicolo<br/>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)<br/>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                    |
| Contatto veicolo                                                                                                                         | Veicolo e Contatto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**ATTENZIONE:** quando si aggiornano i file, si consiglia di mappare l'ID esterno o l'altro insieme di campi per determinare la presenza di duplicati. Se si mappano entrambi, si corre il rischio di sovrascrivere i campi utilizzati per il controllo di duplicati che non si desidera sovrascrivere. Ad esempio, se si mappano ID esterno, Nome cliente e Ubicazione durante l'aggiornamento dei record cliente e viene trovato un duplicato in base all'ID esterno,

il nome cliente e l'ubicazione sovrascrivono i valori esistenti nel database. Se non si trova alcun duplicato in base all'ID esterno, il sistema controlla la presenza di duplicati in base al nome cliente e all'ubicazione e, nel caso in cui vengano individuati, sovrascrive l'ID esterno nel database.

### Riepilogo ID esterno e importazione di clienti

Quando si importano clienti, si specifica come si desidera che l'applicazione gestisca i record duplicati:

- Non importare record duplicati  
Se vengono trovati duplicati, il record duplicato non viene importato.
- Sovrascrivere i record esistenti  
Se vengono trovati duplicati, il record esistente viene aggiornato. Se vengono trovati più duplicati, non viene inserito o aggiornato alcun record.

Dopo aver selezionato il comportamento, è possibile mappare i campi, inclusi i due ID esterni disponibili con le importazioni di clienti:

- **ID univoco esterno.** Fa riferimento all'ID esterno del record corrente da importare. L'ID univoco esterno è coinvolto in modo diretto nel controllo dei duplicati, come descritto nella presente sezione.
- **ID esterno account primario.** Fa riferimento all'ID del record primario relativo al record corrente.

Il comportamento relativo a ciascun ID esterno è indipendente dall'altro.

### Scenari per ID esterni univoci

#### Scenario A - L'ID esterno univoco non è mappato

Il controllo dei duplicati è basato su Nome cliente e Ubicazione. Se viene trovato un duplicato, il comportamento è determinato dall'opzione di controllo dei duplicati selezionata.

#### Scenario B - L'ID esterno univoco è mappato

La procedura di importazione tenta prima di trovare un record duplicato mediante l'ID esterno univoco.

- Scenario B1 - ID esterno duplicato singolo trovato  
Nome cliente e Ubicazione sono controllati per duplicati all'esterno del record attualmente corrispondente e se viene trovato un duplicato, non viene aggiornato né inserito alcun record.  
Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Sovrascrivere record esistenti, il record viene aggiornato (incluso Nome cliente e Ubicazione).  
Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Non importare record duplicati, non viene aggiornato né inserito alcun record.
- Scenario B2 - Più ID esterni duplicati trovati  
Non viene inserito né aggiornato alcun record.
- Scenario B3 - Nessun ID esterno duplicato trovato  
La procedura di importazione controlla i duplicati in base a Nome cliente e Ubicazione.
  - Scenario B3a - Nessun Nome cliente e Ubicazione duplicato trovato.  
Il record viene inserito.
  - Scenario B3b - Nome cliente e Ubicazione duplicato singolo trovato  
Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Sovrascrivere record esistenti, il record viene aggiornato, *(incluso Nome cliente e Ubicazione)*. Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Non importare record duplicati, non viene aggiornato alcun record.
  - Scenario B3c - Più Nome cliente e Ubicazioni duplicati trovati  
Non viene inserito né aggiornato alcun record.

#### Scenario C - L'ID esterno univoco non è mappato

Nome cliente e Ubicazione sono utilizzati per eseguire il controllo dei duplicati.



- Scenario C1 - Nome cliente e Ubicazione duplicato singolo trovato  
Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Sovrascrivere record esistenti, il record viene aggiornato.  
Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Non importare record duplicati, non viene aggiornato né inserito alcun record.
- Scenario C2 - Nome cliente e Ubicazione duplicato multiplo trovato.  
Non viene inserito né aggiornato alcun record.
- Scenario C3 - Nessun Nome cliente e Ubicazione duplicato trovato  
Il record viene inserito.

### Scenari per ID esterni account primario

L'ID esterno account primario è utilizzato solo per impostare il record Account primario associato. Non ha alcun effetto sul controllo dei duplicati o sugli aggiornamenti.

#### Scenario A - L'ID esterno account primario è mappato

La procedura di importazione utilizza ID esterno account primario *solo* per determinare l'Account primario.

- Scenario A1 - Più record corrispondono all'ID esterno cliente principale  
Il cliente principale non viene impostato.
- Scenario A2 - Un singolo record corrisponde all'ID esterno cliente principale  
Il cliente principale viene impostato.
- Scenario A3 - Nessun record corrisponde all'ID esterno cliente principale  
Il cliente principale non viene impostato.

#### Scenario B - L'ID esterno cliente principale non è mappato

La procedura di importazione utilizza Nome cliente principale e Ubicazione cliente principale per determinare il cliente principale.

- Scenario B1 - Più record corrispondono al nome del cliente principale e all'ubicazione principale.  
Il cliente principale non viene impostato.
- Scenario B2 - Un singolo record corrisponde al nome del cliente principale e all'ubicazione principale.  
Il cliente principale viene impostato.
- Scenario B3 - Nessun record corrisponde al nome del cliente principale e all'ubicazione principale  
Il cliente principale non viene impostato.

### Collegamento di record durante l'importazione

Quando si importano record, è possibile collegarli ai record esistenti nel database. Ad esempio, è possibile collegare un record contatto (Mario Rossi) a un record contatto (Autofficina Rossi).

Un record deve essere già esistente nel database prima di potervi collegare un altro record durante l'importazione. Pertanto, quando si dispone di più tipi di record da importare, è preferibile importarli nell'ordine in cui sono visualizzati nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione. Ad esempio, importare record cliente prima di importare record contatto.

Esistono due modi per collegare record durante l'importazione:

- indicando il nome del record collegato o
- indicando il relativo codice ID esterno.

In entrambi i casi, è necessario assicurarsi che il file CSV di importazione includa una colonna contenente i dati.

### Utilizzo del nome per collegare record

Per collegare record indicando il nome, includere una colonna nel file di importazione per il nome del record collegato. Ad esempio, per importare record contatto collegati a clienti:

- aggiungere una colonna Nome cliente al file di importazione
- inserire il nome del cliente appropriato per ogni record contatto
- utilizzare la procedura di importazione per mappare la colonna Nome cliente al campo Cliente nel record contatto.

**NOTA:** se un record contatto viene importato con un cliente associato che non esiste ancora nel database, è possibile crearne uno durante l'importazione. Il record cliente creato dal sistema utilizzerà l'indirizzo del contatto per gli indirizzi di fatturazione e di spedizione del cliente. Per attivare questa funzione, selezionare l'opzione Crea record associato nel passo 1 della procedura di importazione.

### Utilizzo dell'ID esterno per collegare record

È possibile importare un codice di identificatore univoco nel campo ID esterno per ogni record nell'applicazione. Quindi, è possibile utilizzare il campo ID esterno per creare collegamenti tra record nelle importazioni successive.

Ad esempio, un file CSV esportato di record contatto identifica un cliente associato per ogni contatto. Ogni cliente è rappresentato da un codice numerico, anziché da un nome, in una colonna denominata Codice cliente. Quando si importano questi record, importare prima i record cliente, mappando la colonna Codice cliente nel file CSV al campo ID esterno nell'applicazione. Quindi, importare i record contatto, mappando la colonna Codice cliente nel file CSV al campo ID esterno cliente nel record contatto di Oracle CRM On Demand per creare un collegamento tra i record contatto e cliente.

### Istruzioni per la verifica dei dati

Verificare i dati nel file CSV prima di eseguire l'importazione in Oracle CRM On Demand.

- 1 Controllare le linee guida per il tipo di campo dei dati. Vedere Linee guida per il tipo di campo per l'importazione dei dati (vedere [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) a pagina 1742).
- 2 Controllare le informazioni specificare relative a ciascun tipo di record che si desidera importare.  
L'elenco a discesa della pagina Strumenti di importazione ed esportazione mostra la sequenza da rispettare per l'importazione dei record. I tipi di record disponibili nell'elenco dipendono dalle soluzioni specifiche di settore implementate, ma è necessario importare i tipi di record secondo la sequenza mostrata nell'elenco.

**NOTA:** nelle istruzioni per la verifica dei dati vengono usati esempi che riguardano le installazioni di Oracle CRM On Demand negli Stati Uniti e in Canada. Le altre installazioni specifiche di paese potrebbero modificare gli elenchi predefiniti dei valori validi, che risulterebbero pertanto essere diversi rispetto alle informazioni mostrate nel presente argomento. Ad esempio, l'elenco dei valori validi per lo stato o la provincia sarà con tutta probabilità diverso per le installazioni al di fuori degli Stati Uniti e del Canada. I valori validi potrebbero essere diversi anche in base alle lingue supportate.

Oracle CRM On Demand determina l'ordine dei campi nel file CSV di esportazione e può modificarlo in qualsiasi momento. Si consiglia pertanto di non ritenere che i campi del file CSV di esportazione rispettino un ordine specifico. La ridenominazione dei valori iTAG o dei nomi dei campi non ha conseguenze sull'ordine dei campi nel file di esportazione. Se si desidera esercitare maggiore controllo sull'ordine dei campi, usare Oracle Web Services.

### Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati

Accertarsi che i dati che si desidera importare rispettino le specifiche relative al tipo di campo. I tipi di campo descritti in questo argomento sono i seguenti:

- Testo
- Elenco di selezione
- Numero

- Numero intero
- Valuta
- Percentuale
- Casella di controllo
- E-mail
- Telefono
- Data/ora
- Data

## Testo

Ogni campo di testo in Oracle CRM On Demand ha una lunghezza massima. I caratteri in eccesso non vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

**SUGGERIMENTO:** confrontare la lunghezza dei dati che si desidera importare con la lunghezza consentita. Aprire il file in un'applicazione di foglio di calcolo e utilizzare una delle funzioni del foglio di calcolo per stabilire il valore più lungo in una colonna. Quando i dati superano il limite, considerare l'ipotesi di importarli in un campo personalizzato, suddividendo i dati in due campi separati o abbreviandone alcuni per rispettare la lunghezza di destinazione.

## Elenco di selezione

I campi elenco di selezione con valori singoli consentono a un utente di selezionare un valore da un elenco di valori per il campo. I campi elenco di selezione a scelta multipla consentono a un utente di selezionare uno o più valori da un elenco di valori per il campo. Quando si importano più valori in un campo elenco di selezione a scelta multipla, è necessario separarli con un punto e virgola.

Se la lingua dell'utente è uguale alla lingua dell'azienda, durante il processo di importazione è possibile specificare di aggiungere o di non aggiungere all'applicazione nuovi valori dell'elenco di selezione dal file CSV. L'opzione scelta viene applicata sia per i campi elenco di selezione con valori singoli che per i campi elenco di selezione a scelta multipla.

**NOTA:** l'opzione che consente di importare nuovi valori dell'elenco di selezione non è disponibile quando si importano le note e se la lingua dell'utente è diversa dalla lingua predefinita dell'azienda.

Se si sceglie di non aggiungerli, verranno importati solo i valori dell'elenco di selezione che non corrispondono esattamente a quelli contenuti nell'applicazione. I valori fanno distinzione tra maiuscole e minuscole. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

L'amministratore dell'azienda ha la facoltà di modificare i valori dell'elenco di selezione per i campi ad eccezione di alcuni campi specifici. Per le eccezioni, consultare le linee guida relative al tipo di record che si desidera importare.

**NOTA:** se si seleziona l'opzione di aggiunta di nuovi valori all'elenco di selezione durante l'importazione dei dati, tali valori potrebbero non apparire nei report per 24 ore. Pertanto, è possibile che non si riesca a utilizzare i nuovi valori elenco di selezione come filtri durante tale periodo.

Se un campo elenco di selezione a valore singolo in un record contiene un valore disabilitato, il valore non viene rimosso dal campo quando si aggiorna il record tramite la Procedura di importazione, a meno che non si specifichi un nuovo valore attivo o un valore nullo per il campo nei dati di importazione. Se un campo elenco di selezione a scelta multipla in un record contiene uno o più valori disabilitati, l'impostazione della casella di controllo Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato nel profilo dell'azienda determina se la Procedura di importazione può aggiornare il campo con un elenco di valori che includa i valori disabilitati già selezionati nel campo. Per ulteriori informazioni sulla casella di controllo Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato, vedere [Informazioni sull'impostazione Mantieni aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato](#) (a pagina 1325).

**Per confrontare i dati nel file rispetto ai valori validi nell'applicazione**

- 1 Aprire i file in un'applicazione foglio di calcolo.

**SUGGERIMENTO:** se si apre il file in Microsoft Excel, è possibile utilizzare la funzione Filtro automatico per vedere quali valori vengono visualizzati in colonne specifiche nel file.

- 2 Confrontare i valori nel file rispetto ai valori validi in Oracle CRM On Demand effettuando una delle seguenti operazioni:
  - In qualità di amministratore, fare clic sul collegamento globale Amministrazione e andare alla pagina Impostazione campo che contiene il campo di cui si desidera confrontare i valori.
  - In Oracle CRM On Demand fare clic sulla scheda appropriata e selezionare un record. Nella pagina Modifica fare clic sull'elenco a discesa relativo al campo che si desidera controllare e confrontare tali valori con i dati a disposizione.

**SUGGERIMENTO:** se si decide di limitare i dati da importare *solo* a quelli che corrispondono ai dati esistenti, accertarsi che ogni valore importato corrisponda a un valore esistente. La distinzione tra maiuscole e minuscole è importante per determinare se esiste una corrispondenza. È possibile modificare i dati nel file di importazione per creare una corrispondenza con i valori validi oppure aggiungere valori dell'elenco di selezione all'applicazione (vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1323\)](#)).

## Numero

I dati di importazione possono essere un qualsiasi numero compreso tra -2.147.483.648 e 2.147.483.647. Le virgole presenti nei dati di importazione vengono ignorate. Le cifre che seguono un separatore decimale vengono arrotondate al centesimo più vicino.

Durante l'importazione, se viene trovato un valore contenente caratteri imprevisti o un valore non è compreso nell'intervallo accettabile, i dati per il campo *non* vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Numero vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: 1,234).

## Numero intero

Qualsiasi numero non decimale di valore compreso tra - 2147483648 e 2147483647.

## Valuta

I dati di importazione possono essere un qualsiasi numero valido composto da un massimo di 15 cifre. Le virgole nei dati di importazione vengono ignorate. Le cifre che seguono un separatore decimale vengono arrotondate al centesimo più vicino. I dati di importazione possono essere preceduti da un \$ o da un altro carattere di valuta. I numeri negativi sono considerati validi.

Durante l'importazione, se viene trovato un valore con caratteri imprevisti o un valore contiene troppe cifre, i dati per il campo *non* vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Valuta vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: \$1,000,000.00).

## Percentuale

I dati di importazione possono essere un qualsiasi numero valido composto da un massimo di 15 cifre. Le virgole nei dati di importazione vengono ignorate. Le cifre che seguono un separatore decimale vengono arrotondate al centesimo più vicino. I numeri negativi sono considerati validi. I dati di importazione possono essere preceduti o seguiti da un carattere % e un numero qualsiasi di spazi tra il numero e il carattere %. Ad esempio, tutti i valori validi vengono visualizzati come 1.234,36% nell'applicazione

1234,36  
1.234,36  
1234,35678

1234,36%  
1.234,36 %

Durante l'importazione, se viene trovato un valore contenente caratteri imprevisti o un valore non è compreso nell'intervallo accettabile, i dati per il campo *non* vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Percentuale vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: 1.234,36% (con le virgole e seguite da un segno %)).

### Casella di controllo

Una casella di controllo presenta solo due impostazioni: può essere selezionata o deselezionata. Nella tabella seguente vengono indicati i valori utilizzabili nell'importazione dei dati. Questi valori non fanno distinzione tra maiuscole o minuscole, quindi l'applicazione riconosce "true", "t" e così via.

| La casella di controllo è selezionata | La casella di controllo è vuota (deselezionata) |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1                                     | 0                                               |
| S                                     | N                                               |
| Sì                                    | No                                              |
| T                                     | F                                               |
| True                                  | False                                           |
| Selezionata                           | Deselezionata                                   |

Il campo della casella di controllo nell'applicazione viene impostato come deselezionato se i dati importati contengono tutti gli altri valori. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione *non* segnala che si è verificata questa situazione.

È necessario utilizzare l'equivalente tradotto dei valori nelle tabelle, se si sta effettuando l'importazione con un'altra lingua. In ogni caso l'applicazione accetterà i valori presenti nelle prime due righe della tabella, indipendentemente dall'impostazione della lingua dell'utente: Y, N, 1, 0.

**SUGGERIMENTO:** verificare se sono presenti valori che dovrebbero determinare la selezione dell'impostazione ma che non sono riconosciuti come tali durante l'importazione. Convertire questi valori su Y prima di importare.

Durante il processo di importazione, se un campo della casella di controllo per il tipo di record importato non è mappato a un campo del file di importazione, il valore viene impostato su deselezionato per ogni record importato.

### E-mail

Se i dati di importazione non corrispondono a un determinato formato, i dati per il campo non vengono importati. I criteri seguenti vengono considerati non validi.

- L'indirizzo e-mail non può terminare o iniziare con il simbolo at (@) o con il punto (.). Entrambi i simboli devono essere circondati da caratteri alfanumerici. Ad esempio, i valori indicati di seguito non sono validi:  
a@.  
@a.  
@.a  
a@a.

a@.a

@a.a

- Stringa vuota
- Stringa troppo lunga
- Nessun carattere prima del simbolo at (@), ad esempio: @riqhtequip.com
- Nessun simbolo at (@), ad esempio isampleriqhtequip.com
- Nessun punto (.), ad esempio: isample@riqhtequipcom
- Nessun dominio, ad esempio: isample@
- Nessun suffisso di dominio quale com, ad esempio: isample@riqhtequip
- Più segni at (@), ad esempio: isample@@riqhtequip.com
- Punti consecutivi (.), ad esempio: isample@riqhtequip..com
- Spazi nella stringa, ad esempio: isa mple@riqhtequip
- Caratteri diversi dai seguenti nella parte locale di un indirizzo e-mail:
  - Lettere maiuscole e minuscole (non viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole)
  - Cifre da 0 a 9
  - Caratteri ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- Qualsiasi carattere speciale nel nome del dominio di un indirizzo e-mail. I caratteri speciali includono: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ( )

Se l'amministratore seleziona la casella di controllo Consenti caratteri Unicode nei campi E-mail nel profilo dell'azienda, è possibile utilizzare la maggior parte dei caratteri Unicode (UTF-8), comprese le lettere accentate, nell'indirizzo del campo E-mail solo per i tipi di record Contatto e Lead. È possibile usare i caratteri Unicode (UTF-8) sia nella parte locale che nella parte dominio degli indirizzi e-mail, sebbene la presenza di punti consecutivi non sia tuttora consentita. Inoltre, i caratteri seguenti non sono consentiti anche quando la casella di controllo Consenti caratteri Unicode nei campi E-mail è selezionata nel profilo dell'azienda:

, ( ) [ ] : ; " ' < >

Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnalano quando i dati per il campo non vengono importati a causa di una formattazione non corretta.

## Telefono

Le regole di formattazione relative all'immissione di dati dei numeri di telefono si applicano all'importazione di questo tipo di dati. I dati in un formato di numero di telefono riconosciuto vengono convertiti in un formato coerente nell'applicazione.

Le regole relative alla lunghezza del campo che si applicano ai campi di testo sono valide anche per i campi dei numeri di telefono. In particolare, se i dati di importazione superano la lunghezza del campo dell'applicazione, i caratteri in eccesso *non* vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

## Data/ora

I dati di importazione possono contenere diverse rappresentazioni diverse della data/ora. Come parte del processo di importazione, si seleziona il formato utilizzato nel file CSV.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Data/Ora vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: 19/01/1964 12:15 PM). Il formato utilizzato per visualizzare i dati è determinato dall'impostazione locale dell'utente, che appare nella pagina Dettaglio personale.

I valori relativi alla data/ora vengono considerati corretti per il fuso orario della persona che effettua l'importazione, come viene specificato nella pagina Dettaglio personale nell'applicazione. Dopo aver importato le date/ore, tuttavia, per gli utenti che visualizzano la data da un fuso orario differente la data/ora viene modificata in base al fuso orario del luogo in cui si trovano.

**SUGGERIMENTO:** accertarsi che il fuso orario della persona che esegue l'importazione corrisponda a quello della data/ora nei file dei dati di importazione. Se, ad esempio, la data/ora specificata nei dati di importazione riguarda l'ora solare Pacifico e un utente che si trova nella zona dell'ora solare fuso orientale importa i dati, tutti gli orari risulteranno scorretti di tre ore. Per far sì che gli orari vengano importati correttamente, l'utente deve impostare temporaneamente il fuso orario sull'ora solare Pacifico durante l'importazione. È importante quindi conoscere con esattezza a quale fuso orario fa riferimento la data/ora nel file di importazione prima di dare inizio a un'importazione. Poiché generalmente la data/ora dei file di dati CSV è in formato GMT (Greenwich Mean Time, ora di Greenwich), effettuare questa verifica prima dell'importazione.

■ Informazioni sulle date nel tipo di campo Data/ora

Durante l'esecuzione della procedura di importazione, viene richiesto di specificare se i dati di importazione presentano la data che inizia con il mese (MM) o il giorno (GG). Se si specifica prima il mese, sono supportati i seguenti formati:

MM/GG/AA

MM/GG/AAAA

MM/GG (per impostazione predefinita, viene utilizzato l'anno corrente)

Se si specifica prima il giorno, sono supportati i seguenti formati:

GG/MM/AA

GG/MM/AAAA

GG/MM (per impostazione predefinita, viene utilizzato l'anno corrente)

è possibile specificare che il formato dei dati di importazione sia: AAAA-MM-GG.

Per tutti questi formati, MM e GG possono contenere uno 0 iniziale quando la data o il mese sono composti da una sola cifra, ma lo 0 non è obbligatorio.

**NOTA:** le date nel formato GG-MES-AA o GG-MES-AAAA *non* sono al momento supportate.

■ Informazioni sull'ora nel tipo di campo Data/ora

Nei dati di importazione è possibile specificare un'ora. Per effettuare questa operazione, includere uno spazio dopo la data, quindi specificare l'ora. Se non è stata specificata alcuna ora insieme a una data, l'ora viene impostata su 00:00:00 (mezzanotte). Sono supportati i seguenti formati dell'ora:

HH24:MI:SS

HH:MI:SS AM

(dove HH24 rappresenta un formato a 24 ore e AM rappresenta AM o PM se HH è un valore con il formato a 12 ore)

MI o SS non possono essere omessi. Qualora vengano omessi, vengono impostati su 00 durante l'importazione. HH, MI e SS possono contenere uno 0 iniziale quando il valore è una singola cifra, ma lo 0 non è obbligatorio.

**NOTA:** indipendentemente dall'opzione del formato di data/ora che si seleziona durante l'importazione, il processo di importazione accetta orari nel formato 24 ore. Se, ad esempio, si seleziona il formato predefinito del Canada, ossia hh:mm:ss AM/PM e il file riporta un'ora 15:00:00, la data viene correttamente importata come 3:00:00 PM.

## Data

I campi relativi al tipo di data nell'applicazione consentono l'immissione e la visualizzazione solo di una data, non dell'ora. Durante l'importazione in uno di questi campi, i formati dei dati di importazione validi sono gli stessi dei campi di tipo Data/Ora. Tuttavia, l'ora *non* dovrebbe essere specificata nei dati di importazione. Se è specificata, viene ignorata durante l'importazione.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Data vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: 12/18/2003).

## Informazioni sui campi obbligatori



Se un campo è stato designato come obbligatorio, per impostazione predefinita o dall'amministratore, l'intero record viene rifiutato se i campi obbligatori non vengono mappati alle colonne del file CSV. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

**SUGGERIMENTO:** [analizzare i campi relativi al tipo di record che si sta importando per determinare quelli obbligatori. Accertarsi che i dati di importazione contengano un valore valido per tutti i campi.](#)

### Informazioni sui campi di sola lettura

I campi di sola lettura hanno il seguente comportamento durante un'importazione:

- Se un campo di sola lettura include un elenco di selezione, è necessario far corrispondere i valori dell'elenco di selezione in modo esatto per importarli.
- Se si ha accesso di sola lettura a un campo, non è possibile importare i dati nel campo.

### Preparazione all'importazione dei dati

Prima di avviare l'importazione dei dati in Oracle CRM On Demand, è necessario determinare il metodo di importazione da usare. Per ulteriori informazioni sulla selezione del metodo di importazione appropriato, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione \(a pagina 1701\)](#). Ad esempio, la utility Oracle Data Loader On Demand supporta solo tipi di record specifici. Per ulteriori informazioni, vedere Oracle Data Loader On Demand Guide. Si consiglia inoltre di leggere questo argomento prima di eseguire un'importazione: .

Per assicurarsi che tutti i dati del file vengano importati, potrebbe essere necessario modificare i dati nel file CSV o personalizzare Oracle CRM On Demand. Per determinare se è necessario, effettuare le seguenti operazioni prima di iniziare l'importazione:

- Determinare i tipi di record che si desidera importare.  
Potrebbe essere necessario importare diversi tipi di record, ad esempio lead, clienti, contatti e note. È necessario importare un tipo di record alla volta e seguire la sequenza consigliata per l'importazione.  
Ad esempio, se si dispone di un file contenente un elenco dei contatti e un altro file con i clienti, importare prima i clienti e quindi i contatti per mantenere le relazioni impostate tra quei tipi di record.  
L'ordine di sequenza viene mostrato nell'interfaccia utente della pagina Strumenti di importazione ed esportazione.
  - Controllare i dati nel file per verificare quanto riportato di seguito.
    - L'uso di maiuscole, abbreviazioni e ortografia deve essere coerente.  
I valori del testo devono essere importati esattamente come vengono visualizzati nel file CSV. Pertanto, eventuali differenze nell'uso di maiuscole possono comportare la creazione di record aggiuntivi indesiderati. Ad esempio, tutti questi valori per Nomi cliente producono nuovi record: ABC, abc, A.B.C.  
Inoltre, poiché due record cliente sono riconosciuti come identici se il nome cliente e la posizione sono identici, l'uso di maiuscole, ortografia e abbreviazioni negli indirizzi deve essere identico per evitare la creazione di record aggiuntivi. Ad esempio, tutti questi record **non** sono considerati identici:  
ABC, 111 10th Avenue  
ABC, 111 10th Ave.  
ABC, 111 10th Ave  
ABC, 111 Tenth Avenue
    - La lunghezza massima consentita non deve essere superata.
    - I requisiti di formattazione per quel campo devono essere rispettati.
- Per ulteriori informazioni, vedere Linee guida per la verifica dei dati (vedere [Istruzioni per la verifica dei dati](#) a pagina 1742).
- Controllare nell'applicazione la presenza di campi obbligatori per il tipo di record che si desidera importare.  
È necessario mappare i dati nel file CSV a tutti i campi obbligatori. In caso contrario, il record viene rifiutato. Per determinare quali campi sono obbligatori, vedere la pagina Modifica per il tipo di record che si desidera



importare. I campi obbligatori sono visualizzati in rosso. L'amministratore può inoltre configurare un campo in modo da renderlo obbligatorio in modo condizionale, ovvero il campo non è obbligatorio per impostazione predefinita ma lo diventa se i dati presenti in altri campi del record soddisfano determinati criteri. Se un campo diventa obbligatorio poiché è stata soddisfatta la condizione definita per tale campo e se il file di importazione non include un valore per il campo obbligatorio in modo condizionale, il record viene rifiutato.

- Aggiungere campi all'applicazione se si desidera importare dati che non sono mappati ai campi predefiniti nell'applicazione.

Durante il processo di importazione, è necessario confrontare ogni campo presente nel file con un campo esistente dell'applicazione per acquisirne i dati. Se il ruolo include il privilegio Personalizza applicazione, è possibile creare nuovi campi (personalizzati) in Oracle CRM On Demand da mappare ai campi esistenti. Per istruzioni, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#).

- Impostare i valori elenco di selezione, se necessario.

Durante il processo di importazione, è possibile specificare la modalità di gestione da parte dell'applicazione dei valori elenco di selezione nel file CSV che non corrispondono ai valori elenco di selezione esistenti nell'applicazione:

- Aggiungerli come nuovi all'applicazione

**NOTA:** per visualizzare le modifiche ai valori elenco di selezione nell'applicazione, potrebbe essere necessario uscire e rieseguire l'accesso.

- Non aggiungerli (acquisire solo i valori che corrispondono e lasciare gli altri vuoti)

Se si desidera utilizzare i valori elenco di selezione esistenti nell'applicazione e importare solo i dati corrispondenti, verificare che i valori elenco di selezione corrispondano esattamente, inclusi ortografia e uso di maiuscole (i valori fanno distinzione tra maiuscole e minuscole).

Alcuni valori elenco di selezione non possono essere modificati, mentre altri non seguono questa regola. Vedere Linee guida per la verifica dei dati (vedere [Istruzioni per la verifica dei dati \(a pagina 1742\)](#)) e rivedere le linee guida per il tipo di record che si desidera importare.

- Selezionare il formato dell'ora corretto.

Se si seleziona il formato dell'ora HH:MM:SS AM, per ottenere risultati ottimali specificare se i dati contengono AM o PM nel file CSV. Se si selezionano i formati dell'ora AM/PM, ma i dati non contengono AM o PM, i campi vengono elaborati nel modo indicato di seguito.

- Se il campo HH è maggiore o uguale a 8 e minore o uguale a 12, i campi vengono considerati come AM.
- Se il campo HH è minore di 8 e maggiore di 12, questi campi vengono considerati come PM. Ad esempio, 7:00:00 viene elaborato come 7:00 PM, mentre 9:00:00 viene elaborato come 9:00 AM.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Modifica dei valori dell'elenco di selezione \(a pagina 1323\)](#)
- [Strumenti di importazione ed esportazione \(a pagina 1701\)](#)

Per ulteriori informazioni sulla preparazione all'importazione dei dati, vedere l'ID articolo 1800338.1 su My Oracle Support.

## Campi indirizzo account: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione dei record prima dell'importazione degli indirizzi di account in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene

visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. È possibile importare i campi Indirizzo account in Oracle CRM On Demand solo se gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere [Gestione degli indirizzi \(a pagina 364\)](#).

| Nome campo Indirizzo account predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID riga                                  | ID                   | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                                                  |
| ID account                               | ID                   | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                                                  |
| ID esterno account                       | Testo                | 30                | Nessuno.                                                                                                                                                                                  |
| ID indirizzo                             | ID                   | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                                                  |
| ID esterno indirizzo                     | Testo                | 30                | Nessuno.                                                                                                                                                                                  |
| Tipo di indirizzo                        | Elenco di selezione  | 30                | Per impostazione predefinita, sono disponibili i seguenti tipi di indirizzo predefiniti: Residenziale, Ufficio, Casa per le vacanze, Altro, Vanity, Privata, Postale, Ospedale e Clinica. |
| Fatturazione                             | Casella di controllo | 1                 | Se il valore del campo Fatturazione è S, l'indirizzo è un indirizzo di fatturazione. I valori per questo campo sono S e N.                                                                |
| Spedizione                               | Casella di controllo | 1                 | Se il valore del campo Spedizione è S, l'indirizzo è un indirizzo di spedizione. I valori per questo campo sono S e N.                                                                    |

#### Campi registro clienti: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei registri account in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Per importare i record del registro account o del registro contatti, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci registri futuri.

Le informazioni di questo argomento completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Per ulteriori informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo, vedere [Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo \(a pagina 1514\)](#).

| Nome campo clienti registro predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registro                                | Stringa      | 150               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ID registro                             | Stringa      | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ID esterno registro                     | Stringa      | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Account: ID                             | Stringa      | 15                | Identificativo dell'account.                                                                                                                                                                                                                            |
| Account                                 | Stringa      | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ubicazione account                      | Stringa      | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ID esterno account                      | Stringa      | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Data di inizio                          | Data         | Nessuno           | La data alla quale deve verificarsi l'attivazione del record.                                                                                                                                                                                           |
| Data di fine                            | Data         | Nessuno           | La data alla quale l'attivazione del record deve terminare.                                                                                                                                                                                             |
| Flag principale futuro                  | Stringa      | 1                 | Se il campo Flag primario futuro è impostato su S, il registro per il record corrente viene impostato come primario per l'oggetto dati all'attivazione del registro. Si basa sul campo Data di inizio. I valori accettati per questo campo sono: S e N. |

#### Campi Contatto account: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione dei record prima dell'importazione dei contatti account in Oracle CRM On Demand. La tabella completa le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene

visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo contatti account predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                      |
|-----------------------------------------|--------------|-------------------|-------------------------------|
| ID account                              | ID           | 15                | Nessuno                       |
| ID esterno account                      | Testo        | 30                | Nessuno                       |
| Nome account                            | Varchar      | 100               | Nessuno                       |
| ID esterno contatto                     | Testo        | 30                | Nessuno                       |
| Nome contatto                           | Testo        | 255               | Il nome completo del contatto |
| ID contatto                             | ID           | 15                | Nessuno                       |
| Valuta                                  | Varchar      | 20                | Nessuno                       |
| Data di cambio                          | Data         | Non applicabile   | Nessuno                       |

#### Campi Account concorrente: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione dei record prima dell'importazione degli account concorrente in Oracle CRM On Demand. La tabella completa le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario consultare le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Account concorrente predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                               |
|--------------------------------------------|--------------|-------------------|----------------------------------------|
| ID account                                 | ID           | 15                | Nessuno                                |
| ID concorrente                             | ID           | 15                | Nessuno                                |
| Questo account                             | Testo        | 100               | Indica il nome dell'account principale |
| Concorrente account                        | Testo        | 100               | Indica il nome del concorrente         |
| ID esterno univoco cliente                 | Testo        | 30                | Nessuno                                |

| Nome campo Account concorrente predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                  |
|--------------------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------------------------|
| ID esterno concorrente                     | Testo               | 30                | Nessuno                                   |
| ID                                         | ID                  | 15                | Indica l'ID riga dell'account concorrente |
| Ruolo                                      | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                   |
| Ruolo inverso                              | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                   |
| Data di inizio                             | Data                | Nessuno           | Nessuno                                   |
| Data di fine                               | Data                | Nessuno           | Nessuno                                   |
| Stato                                      | Testo               | 30                | Nessuno                                   |
| Punti di forza                             | Note                | 1999              | Nessuno                                   |
| Punti deboli                               | Note                | 1999              | Nessuno                                   |
| ID contatto                                | ID                  | 15                | Nessuno                                   |
| Contatto principale                        | Testo               | 100               | Nessuno                                   |
| Commenti                                   | Note                | 1999              | Nessuno                                   |

#### Campi evento account: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione dei record prima dell'importazione degli eventi account in Oracle CRM On Demand. La tabella completa le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario consultare le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo evento account predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti |
|---------------------------------------|--------------|-------------------|----------|
| Account                               | Testo        | 50                | Nessuno  |
| ID account                            | ID           | 15                | Nessuno  |

| Nome campo evento account predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                           |
|---------------------------------------|--------------|-------------------|------------------------------------|
| ID esterno univoco cliente            | ID           | 15                | L'ID univoco esterno dell'account. |
| Evento                                | Testo        | 50                | Il nome dell'evento.               |
| ID evento                             | ID           | 15                | Nessuno                            |
| ID sistema esterno evento             | ID           | 15                | L'ID sistema esterno dell'evento.  |
| ID riga                               | ID           | 15                | Nessuno                            |

#### Campi cliente: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione dei record prima di importare clienti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo cliente predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valuta account                 | Elenco di selezione | 15                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.                                                                                                                                                                                                                         |
| Nome account                   | Testo               | 100               | Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Quindi, prima dell'importazione, accertarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.                                                                                                                                                                                                 |
| Tipo di account                | Elenco di selezione | 30                | Valori validi predefiniti: Concorrente, Cliente, Partner e Cliente potenziale                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Fatturati annui                | Valuta              | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Indirizzo di fatturazione      | Elenco di selezione | 100               | Il valore in questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi. Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente. |

| Nome campo cliente predefinito            | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indirizzo di fatturazione 2, 3            | Testo               | 100 ognuno        | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Indirizzo di fatturazione 1               | Testo               | 200               | <p>Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                                                                                                                       |
| Città di fatturazione                     | Testo               | 50                | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Paese di fatturazione                     | Elenco di selezione | 30                | <p>I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi (a pagina 1706)</a>).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p> |
| CP di fatturazione/<br>Codice smistamento | Testo               | 30                | <p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana (vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                             |
| Provincia di fatturazione                 | Testo               | 50                | <p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo (o altri equivalenti per lo stato USA) a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi (a pagina 1706)</a>).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                       |

| Nome campo cliente predefinito       | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato USA di fatturazione            | Elenco di selezione | 2                 | <p>Valori validi predefiniti: abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo.</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p> |
| CAP/Codice postale di fatturazione   | Testo               | 30                | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ID esterno indirizzo di fatturazione | Testo               | 30                | Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all'ID univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record Indirizzo convalidato esistente.                           |
| Frequenza della visita               | Elenco di selezione | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Descrizione                          | Testo               | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri e i restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                                 |
| Divisione                            | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ID univoco esterno                   | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Nome Furigana                        | Testo               | 100               | L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| HIN                                  | Testo               |                   | HIN (Numero sanitario, Health Industry Number). Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| Nome campo cliente predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Settore                        | Elenco di selezione | 50                | <p>I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo. In alternativa, l'amministratore di Oracle CRM On Demand dell'azienda può creare un campo Cliente personalizzato che contenga i valori validi previsti nei dati di importazione. In tal modo è possibile importare i dati in quel campo personalizzato anziché in questo campo.</p> <p>Valori validi predefiniti: Automobilistico, Energia, Servizi finanziari, Alta tecnologia, Produzione, Altro, Farmaceutico, Dettaglio, Servizi e Telecomunicazioni.</p> |
| Tipo di influenza              | Testo               | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ID integrazione                | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Data ultima visita             | Data e ora UTC      | 7                 | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ubicazione                     | Testo               | 50                | <p>Nella maggior parte dei casi, questo campo è utilizzato per determinare duplicazione di record. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni su duplicati di record e ID esterni (a pagina 1727)</a>.</p> <p>Ad esempio, per distinguere tra sede centrale e una filiale del Cliente XYZ, l'applicazione controlla sia il Nome cliente che l'Ubicazione per determinare se il record è duplicato.</p>                                                                                                                                                                                                                                  |
| N. fax principale              | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| N. tel. principale             | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Potenziale di mercato          | Elenco di selezione | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Segmento di mercato            | Testo               | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo testo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Nome campo cliente predefinito    | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------|----------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quota di mercato                  | Numero               | 22                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Modifica di                       | Non applicabile      | Non applicabile   | Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Numero di dipendenti              | Numero intero        | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Numero di medici                  | Numero               | Non applicabile   | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Proprietario                      | E-mail               | 50                | <p>I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.</p> <p>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.</p> |
| ID esterno proprietario           | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Account primario                  | Testo                | 100               | Deve essere un nome cliente valido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ID esterno account primario       | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ubicazione account principale     | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Partner                           | Casella di controllo | Non applicabile   | Indicazione che il cliente è un partner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Gruppi valori elenco di selezione | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Priorità                          | Elenco di selezione  | 30                | Valori validi predefiniti: Basso, Medio e Alto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Nome campo cliente predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Azienda pubblica               | Casella di controllo | Non applicabile   | Questo campo deve essere impostato sullo stato selezionato se si tratta di un'azienda pubblica (e non di proprietà privata).                                                                                                                                                                                                                          |
| Valutazione 1                  | Numero intero        | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.<br><br>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sui campi visualizzati come immagini (a pagina 61)</a> .                                                                                                                                                              |
| Valutazione 2                  | Numero intero        | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Valutazione 3                  | Numero intero        | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Riassegna account              | Casella di controllo | Non applicabile   | L'indicazione che il cliente deve essere riassegnato. Se importata e impostata dall'amministratore dell'azienda o dal responsabile, questa opzione attiva le regole di assegnazione automatica per il record cliente.                                                                                                                                 |
| Riferimento                    | Casella di controllo | Non applicabile   | Questo campo deve essere impostato sullo stato selezionato se il cliente ha accettato di essere un riferimento da poter comunicare ai clienti potenziali.                                                                                                                                                                                             |
| Riferimento dal                | Data                 | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Regione                        | Elenco di selezione  | 25                | Valori validi predefiniti: Orientale, Occidentale e Centrale                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Percorso                       | Elenco di selezione  | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare l'elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Indirizzo di spedizione        | Elenco di selezione  | 100               | Questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.<br><br>Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record Indirizzo convalidato esistente. |

| Nome campo cliente predefinito          | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indirizzo di spedizione 1               | Testo               | 200               | <p>Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                                                                                                                       |
| Indirizzo di spedizione 2, 3            | Testo               | 100 ognuno        | <p>Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                                                                                                                       |
| Città di spedizione                     | Testo               | 50                | <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Paese di spedizione                     | Elenco di selezione | 30                | <p>I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi (a pagina 1706)</a>).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p> |
| CP di spedizione/<br>Codice smistamento | Testo               | 30                | <p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana (vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                             |
| Provincia di spedizione                 | Testo               | 50                | <p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo (o altri equivalenti per lo stato USA) a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi (a pagina 1706)</a>).</p>                                                                                                                                                                  |

| Nome campo cliente predefinito     | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    |                     |                   | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Stato USA di spedizione            | Elenco di selezione | 2                 | <p>Valori validi predefiniti: abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo.</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p> |
| CAP/Codice postale di spedizione   | Testo               | 30                | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ID esterno indirizzo di spedizione | Testo               | 30                | Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all'ID univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record Indirizzo convalidato esistente.                           |
| Campagna di origine                | Elenco di selezione | 30                | Campagna che ha generato il cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Stato                              | Elenco di selezione | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare l'elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Semaforo 1                         | Numero intero       | Non applicabile   | <p>I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.</p> <p>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sui campi visualizzati come immagini (a pagina 61)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                      |
| Semaforo 2                         | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Nome campo cliente predefinito          | Tipo di dati  | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|---------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Semaforo 3                              | Numero intero | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.                                                                                 |
| Territorio                              | Testo         | 255               | Nessuno                                                                                                                                |
| Sito Web                                | Testo         | 100               | Non viene effettuato alcun controllo di formattazione (a eccezione del controllo della lunghezza) sui dati importati per questo campo. |
| Fatturato dall'inizio dell'anno ad oggi | Numero        | 22                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                               |

#### Campi Partner account: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione dei record prima dell'importazione dei partner account in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Partner account predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|----------------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| ID account                             | ID                  | 15                | Nessuno. |
| ID partner                             | ID                  | 15                | Nessuno. |
| Nome account principale                | Testo               | 100               | Nessuno. |
| ID univoco esterno account             | Testo               | 30                | Nessuno. |
| ID esterno partner                     | Testo               | 30                | Nessuno. |
| ID                                     | ID                  | 15                | Nessuno. |
| Ruolo                                  | Elenco di selezione | 30                | Nessuno. |
| Ruolo inverso                          | Elenco di selezione | 30                | Nessuno. |

| Nome campo<br>Partner account<br>predefinito | Tipo di dati | Lunghezza<br>massima | Commenti |
|----------------------------------------------|--------------|----------------------|----------|
| Data di inizio                               | Data         | Nessuno              | Nessuno. |
| Data di fine                                 | Data         | Nessuno              | Nessuno. |
| Stato                                        | Testo        | 30                   | Nessuno. |
| Punti di forza                               | Note         | 1999                 | Nessuno. |
| Punti deboli                                 | Note         | 1999                 | Nessuno. |
| ID contatto                                  | ID           | 15                   | Nessuno. |
| Contatto principale                          | Testo        | 100                  | Nessuno. |
| Commenti                                     | Note         | 1999                 | Nessuno. |

#### Campi team del cliente: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i team di clienti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo<br>Team clienti<br>predefinito | Tipo di<br>campo       | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accesso account                           | Elenco di<br>selezione | 15                   | Valori validi predefiniti: Completo, Sola lettura, Modifica, Proprietario.<br><br>Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi. |
| Ubicazione account                        | Testo                  | 50                   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                  |
| Nome account                              | Testo                  | 100                  | Nessuno                                                                                                                                                                                                                  |
| Accesso contatto                          | Elenco di<br>selezione | 15                   | Valori validi predefiniti: Sola lettura, Modifica, Completo, Nessun accesso.                                                                                                                                             |

|                     |                     |    |                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|---------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                     |    | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.                                                                                     |
| Accesso opportunità | Elenco di selezione | 15 | Valori validi predefiniti: Sola lettura, Modifica, Completo, Nessun accesso.<br><br>Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi. |
| Ruolo team          | Elenco di selezione | 30 | Valori validi predefiniti: Proprietario, Sponsor esecutivo, Consulente, Partner, Altro                                                                                                                                     |
| ID utente           | Testo               | 50 | Nessuno                                                                                                                                                                                                                    |
| ID esterno account  | Testo               | 30 | Nessuno                                                                                                                                                                                                                    |
| ID esterno utente   | Testo               | 30 | Nessuno                                                                                                                                                                                                                    |

#### Campi riconoscimento: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di riconoscimento in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo riconoscimento predefinito | Tipo di campo       | Lunghezza massima | Commenti                                                                                          |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tariffa riconoscimento                | Valuta              | 22                | Nessuno.                                                                                          |
| ID riconoscimento                     | Testo               | 50                | L'identificativo interno del riconoscimento deve essere univoco.                                  |
| Disponibile dal                       | Data                | 7                 | Nessuno.                                                                                          |
| Disponibile fino al                   | Data                | 7                 | Nessuno.                                                                                          |
| Azienda                               | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                          |
| Contatto                              | Elenco di selezione | 15                | Utilizzare questo campo se il contatto del riconoscimento è già presente in Oracle CRM On Demand. |
| Valuta                                | Elenco di selezione | 15                | Nessuno                                                                                           |



|                               |                      |                 |                                                                                                                                              |
|-------------------------------|----------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione                   | Testo                | 250             | Nessuno.                                                                                                                                     |
| E-mail                        | Testo                | 40              | L'indirizzo e-mail del contatto del riconoscimento.                                                                                          |
| Data di cambio                | Data                 | Non applicabile | Nessuno                                                                                                                                      |
| Nome                          | Testo                | 50              | Utilizzare questo campo per immettere il nome del contatto del riconoscimento solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.    |
| Cognome                       | Testo                | 50              | Utilizzare questo campo per immettere il cognome del contatto del riconoscimento solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand. |
| Nome                          | Testo                | 50              | Il nome riconoscimento deve essere univoco.                                                                                                  |
| Obiettivo                     | Elenco di selezione  | 50              | Nessuno.                                                                                                                                     |
| Proprietario                  | Elenco di selezione  | 15              | Nessuno.                                                                                                                                     |
| Opzioni di pagamento          | Elenco di selezione  | 30              | I valori predefiniti validi sono Assegno, Carta di credito, Contante e Fondi guadagnati.                                                     |
| Telefono                      | Telefono             | 50              | Il numero di telefono del contatto del riconoscimento.                                                                                       |
| Prodotto principale           | Elenco di selezione  | 15              | Nessuno.                                                                                                                                     |
| Categoria prodotto principale | Elenco di selezione  | 15              | Nessuno.                                                                                                                                     |
| Rinnovabile                   | Casella di controllo | 1               | Nessuno.                                                                                                                                     |
| Stato                         | Elenco di selezione  | 30              | I valori validi predefiniti sono Bozza, Pianificato, Disponibile, Obsoleto e Inattivo.                                                       |
| Tipo                          | Elenco di selezione  | 30              | I valori validi predefiniti sono Vendite, Tecnico, Assistenza, Installazione, Aggiorna, Progettazione e Sicurezza.                           |
| Validità (mesi)               | Numero               | 22              | Nessuno.                                                                                                                                     |
| Sito Web                      | Testo                | 100             | L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul riconoscimento.                                                                 |

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Campi Riconoscimento \(a pagina 548\)](#)

### Campi richiesta di riconoscimento: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di richiesta di riconoscimento in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo richiesta di riconoscimento predefinito | Tipo di campo        | Lunghezza massima | Commenti                                                         |
|----------------------------------------------------|----------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------|
| Data riconoscimento                                | Data                 | 7                 | Nessuno.                                                         |
| Nome riconoscimento                                | Elenco di selezione  | 15                | Nessuno.                                                         |
| Numero riconoscimento                              | Testo                | 50                | In genere i numeri di riconoscimento sono univoci.               |
| Stato riconoscimento                               | Elenco di selezione  | 30                | I valori validi predefiniti sono Richiesto, Concesso e Respinto. |
| Descrizione                                        | Testo                | 250               | Nessuno.                                                         |
| Data di scadenza                                   | Data                 | 7                 | Nessuno.                                                         |
| Obiettivo                                          | Elenco di selezione  | 15                | Nessuno.                                                         |
| Proprietario                                       | Elenco di selezione  | 15                | Nessuno.                                                         |
| Nome partner                                       | Elenco di selezione  | 15                | Nessuno.                                                         |
| Piano                                              | Elenco di selezione  | 15                | Nessuno.                                                         |
| Rinnovabile                                        | Casella di controllo | 1                 | Nessuno.                                                         |

|                   |      |   |                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di richiesta | Data | 7 | Questo campo visualizza la data corrente al momento della creazione del record per impostazione predefinita. La data può essere tuttavia modificata durante o dopo la creazione del record. |
|-------------------|------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi indirizzo: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni sull'impostazione dei record prima dell'importazione degli indirizzi in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo indirizzo predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                           |
|----------------------------------|--------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| Nome indirizzo                   | Testo        | 100               | Questo campo è obbligatorio e deve essere univoco. |
| Paese                            | Testo        | 30                | Nessuno                                            |
| Indirizzo 1                      | Testo        | 200               | Nessuno                                            |
| Indirizzo 2                      | Testo        | 100               | Nessuno                                            |
| Indirizzo 3                      | Testo        | 100               | Nessuno                                            |
| Stato                            | Testo        | 30                | Nessuno                                            |
| Città                            | Testo        | 50                | Nessuno                                            |
| Provincia                        | Testo        | 50                | Nessuno                                            |
| Codice postale                   | Testo        | 30                | Nessuno                                            |
| Descrizione                      | Testo        | 100               | Nessuno                                            |
| Commenti                         | Testo        | 1999              | Nessuno                                            |

| Nome campo indirizzo predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Latitudine                       | Numero       | 22                | È possibile utilizzare questo valore di campo per le applicazioni mobili, come Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, che supportano le funzioni di codifica geografica. |
| Longitudine                      | Numero       | 22                | È possibile utilizzare questo valore di campo per le applicazioni mobili, come Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, che supportano le funzioni di codifica geografica. |

### Campi Allocazione: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione delle allocazioni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo allocazione predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                     |
|------------------------------------|--------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo di allocazione                | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                                      |
| Quantità allocazione               | Numero       | 22                | La quantità di prodotto allocata dall'amministratore al funzionario commerciale.                             |
| Quantità distribuita               | Numero       | 22                | La quantità di prodotto lasciata dal funzionario commerciale nel periodo di allocazione.                     |
| Data di fine                       | Data/ora     | 7                 | L'ultima data di esborso consentita per il prodotto.                                                         |
| Quantità massima                   | Numero       | 22                | La quantità di prodotto che il funzionario commerciale può distribuire in un determinato tempo a un cliente. |
| Ordina per                         | Numero       | 22                | L'ordine in cui l'utente può visualizzare i prodotti nell'elenco.                                            |

| Nome campo allocazione predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                     |
|------------------------------------|--------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quantità rimanente                 | Numero       | 22                | La quantità di prodotto che rimane disponibile e può essere lasciata dal funzionario commerciale nel periodo di allocazione. |
| Campione                           | Testo        | 15                | Il nome prodotto associato all'allocazione.                                                                                  |
| Data di inizio                     | Data/ora     | 7                 | La data di avvio della distribuzione.                                                                                        |
| Flag Interrompi campionamento      | Booleano     | 1                 | Quando questo campo è selezionato, indica che l'esborso del prodotto non può più avvenire.                                   |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi Richiesta: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i record richiesta in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario consultare le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo richiesta predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                  |
|----------------------------------|--------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indirizzo Indirizzo 1            | Varchar      | 200               | Il numero e la via dell'indirizzo dell'azienda dal quale è stata effettuata la richiesta. |
| Indirizzo Indirizzo 2            | Varchar      | 100               | Nessuno                                                                                   |
| Indirizzo Indirizzo 3            | Varchar      | 100               | Nessuno                                                                                   |
| Indirizzo Città                  | Varchar      | 50                | Nessuno                                                                                   |
| Indirizzo Paese                  | Varchar      | 30                | Nessuno                                                                                   |

| Nome campo richiesta predefinito     | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                           |
|--------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indirizzo Casella/Codice smistamento | Varchar             | 200               | Nessuno                                                                                            |
| Indirizzo Provincia                  | Varchar             | 50                | Nessuno                                                                                            |
| Indirizzo Stato USA                  | Varchar             | 10                | Nessuno                                                                                            |
| Indirizzo CAP/Codice postale         | Varchar             | 30                | Nessuno                                                                                            |
| Fatturato annuo                      | Numero              | 22                | Il fatturato annuo totale dell'azienda.                                                            |
| Stato approvazione                   | Varchar             | 30                | Lo stato di approvazione corrente della richiesta.                                                 |
| Data di approvazione                 | Data                | 7                 | La data e l'ora di approvazione della richiesta.                                                   |
| Campagna                             | Varchar             | 15                | Questo è il nome della campagna che ha interessato il partner al punto da effettuare la richiesta. |
| N. cell.                             | Varchar             | 40                | Il numero di telefono di cellulare del richiedente.                                                |
| Valuta                               | Elenco di selezione | 15                | Nessuno                                                                                            |
| Autore approvazione corrente         | Varchar             | 15                | Il nome dell'autore approvazione corrente.                                                         |
| Indirizzo e-mail                     | Varchar             | 100               | L'indirizzo e-mail del richiedente.                                                                |
| Data di cambio                       | Data                | Non applicabile   | Nessuno                                                                                            |
| Partnership esistenti                | Varchar             |                   | L'elenco di partnership esistenti.                                                                 |
| Vantaggi partnership previsti        | Varchar             | 500               | L'elenco di vantaggio previsti da questa partnership.                                              |
| Nome                                 | Varchar             | 50                | Il nome del richiedente.                                                                           |
| Settore                              | Varchar             | 50                | Il settore in cui è impegnata l'azienda.                                                           |
| Qualifica                            | Varchar             | 75                | La qualifica del richiedente.                                                                      |

| Nome campo richiesta predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                    |
|----------------------------------|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cognome                          | Varchar      | 50                | Il cognome del richiedente.                                                                 |
| Ubicazione                       | Varchar      | 50                | L'ubicazione dell'azienda.                                                                  |
| N. fax principale                | Varchar      | 40                | Il numero di fax principale dell'azienda.                                                   |
| N. tel. principale               | Varchar      | 40                | Il numero di telefono principale utilizzato per contattare l'azienda.                       |
| Nome                             | Varchar      | 50                | Il nome dell'azienda.                                                                       |
| Numero di dipendenti             | Numero       | 22                | Il numero totale di dipendenti dell'azienda.                                                |
| Proprietario                     | Varchar      | 15                | Il proprietario del record.                                                                 |
| Partner                          | Varchar      | 15                | Il partner associato a questa richiesta.                                                    |
| Programma partner                | Varchar      | 15                | Il nome del programma partner associato alla richiesta.                                     |
| Tipo di partner                  | Varchar      | 30                | Il tipo di partner per il quale viene inviata la richiesta.                                 |
| Livello di programma             | Varchar      | 30                | Il livello del programma partner associato alla richiesta.                                  |
| Motivo del rifiuto               | Varchar      | 30                | Il motivo del rifiuto della richiesta.                                                      |
| Origine                          | Varchar      | 30                | L'origine da cui proviene questa richiesta, ad esempio sito Web, e-mail diretta e così via. |
| Stato invio                      | Varchar      | 30                | Lo stato dell'invio, ad esempio Non inviato, Inviato o Richiamato.                          |
| Data di invio                    | Data         | 7                 | La data e l'ora di invio della richiesta.                                                   |
| Sito Web                         | Varchar      | 100               | L'indirizzo URL dell'azienda.                                                               |
| N. fax ufficio                   | Varchar      | 40                | Il numero di fax dell'ufficio del richiedente.                                              |
| N. telefono ufficio              | Varchar      | 40                | Il numero di telefono dell'ufficio del richiedente.                                         |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

#### Campi contatto appuntamento: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare il collegamento tra un contatto e un appuntamento in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Contatto appuntamento predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti |
|----------------------------------------------|--------------|-------------------|----------|
| Nome completo contatto                       | Testo        | 255               | Nessuno  |
| ID esterno contatto                          | Testo        | 30                | Nessuno  |
| ID esterno appuntamento                      | Testo        | 30                | Nessuno  |

#### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

#### Campi utente appuntamento: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare il collegamento tra un utente e un appuntamento in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Utente appuntamento predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti |
|--------------------------------------------|--------------|-------------------|----------|
| ID utente                                  | Testo        | 30                | Nessuno  |
| ID esterno appuntamento                    | Testo        | 30                | Nessuno  |
| ID esterno utente                          | Testo        | 30                | Nessuno  |



## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi appuntamento, task e chiamata: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare appuntamenti e task in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

Selezionare il formato dell'ora corretto. Se si seleziona il formato dell'ora HH:MM:SS AM, per ottenere risultati ottimali specificare se i dati contengono AM o PM nel file CSV. Se si selezionano i formati orari AM/PM, ma i dati non contengono AM o PM, i campi vengono elaborati nel modo seguente: se il campo HH è maggiore o uguale a 8 e minore o uguale a 12, questi campi vengono considerati come AM. Se il campo HH è minore di 8 e maggiore di 12, questi campi vengono considerati come PM. Ad esempio, 7:00:00 viene elaborato come 7:00 PM, mentre 9:00:00 viene elaborato come 9:00 AM.

| Nome campo Appuntamento, Task e Chiamata predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account                                              | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                                |
| ID esterno account                                   | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                |
| Ubicazione account                                   | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                |
| Attività                                             | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                                |
| Valuta attività                                      | Elenco di selezione | 15                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi. |
| Promemoria appuntamento                              | Elenco di selezione | 30                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi. |
| Campagna                                             | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                |
| ID esterno campagna                                  | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                |
| Commenti                                             | Note                | 250               | Nessuno                                                                                                                                |

| Nome campo Appuntamento, Task e Chiamata predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatto                                             | Testo               | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| ID esterno contatto                                  | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Descrizione                                          | Testo               | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri. |
| Data di scadenza                                     | Data                | 32                | Nessuno. Questo campo è disponibile per i task. È un campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                        |
| Ora fine                                             | Data/ora            | 32                | Nessuno. Questo campo è disponibile per gli appuntamenti. È un campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                              |
| ID univoco esterno                                   | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Evento                                               | Elenco di selezione | 50                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                     |
| Richiesta di fondi                                   | Elenco di selezione | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Sola lettura.                                                                                            |
| ID integrazione                                      | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Lead                                                 | Testo               | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| ID esterno lead                                      | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Ubicazione                                           | Testo               | 100               | Solo per gli appuntamenti.                                                                                                                                                                                                   |
| Opportunità                                          | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| ID esterno opportunità                               | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Proprietario                                         | E-mail              | 50                | I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è                 |

| Nome campo Appuntamento, Task e Chiamata predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      |                      |                   | impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.<br><br>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati. |
| ID esterno proprietario                              | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Priorità                                             | Elenco di selezione  | 30                | Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Valori validi predefiniti: 1-Alto, 2-Medio, 3-Basso                                                                                                                                                                                                                   |
| Privata                                              | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Richiesta di servizio                                | Testo                | 64                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ID esterno richiesta di servizio                     | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ora inizio                                           | Data/ora             | 32                | Nessuno. Questo campo è disponibile per gli appuntamenti. È un campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                                                                                                                 |
| Stato                                                | Elenco di selezione  | 30                | I valori validi predefiniti sono Completato, Rinvio, In corso, In attesa di qualcun altro, Non iniziato.                                                                                                                                                                                                                        |
| Oggetto                                              | Testo                | 150               | Disponibile per i task e gli appuntamenti. È un campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                                                                                                                                |
| Valuta task                                          | Testo                | 15                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.                                                                                                                                                                                          |
| Promemoria task                                      | Data/ora             | 32                | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Nome campo Appuntamento, Task e Chiamata predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo                                                 | Elenco di selezione | 30                | Questo campo è disponibile per i task e gli appuntamenti. I valori validi predefiniti sono Chiamata, Corrispondenza, Dimostrazione, E-mail, Evento, Fax, Riunione, Altro, Personale, Presentazione, Da fare. |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi attività \(a pagina 242\)](#)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi bene: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i beni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Bene predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                               |
|-----------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account                     | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                                |
| ID esterno account          | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                |
| Valuta asset                | Elenco di selezione | 20                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi. |
| Contratto                   | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                |
| Contatto cliente            | Testo               | 255               | Nessuno                                                                                                                                |
| Descrizione                 | Testo               | 250               | Nessuno                                                                                                                                |
| Data di scadenza            | Data                | 7                 | Nessuno                                                                                                                                |

| Nome campo Bene predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                               |
|-----------------------------|--------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID univoco esterno          | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                                                |
| Data installazione          | Data         | 7                 | In questo campo viene inserita in modo automatico la data corrente quando si importano i beni in Oracle CRM On Demand. |
| ID integrazione             | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                                                |
| Data notifica               | Data         | 7                 | Specifico di Oracle CRM On Demand High Tech Edition.                                                                   |
| Stato operativo             | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                                                |
| ID esterno prodotto         | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                                                |
| Nome prodotto               | Testo        | 100               | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                       |
| Data di acquisto            | Data         | 7                 | Nessuno                                                                                                                |
| Prezzo di acquisto          | Valuta       | 15                | Nessuno                                                                                                                |
| Quantità                    | Numero       | 15                | Nessuno                                                                                                                |
| N. di serie                 | Testo        | 100               | Nessuno                                                                                                                |
| Data di spedizione          | Data         | 7                 | Nessuno                                                                                                                |
| Garanzia                    | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                                                |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Come tenere traccia degli asset \(a pagina 295\)](#)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi prodotto bloccato: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione dei record prima di importare i record dei prodotti bloccati in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite

nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Prodotto bloccato predefinito Nome campo | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Contatto                                 | Testo               | 15                | Nessuno  |
| Valuta                                   | Elenco di selezione | 15                | Nessuno  |
| Descrizione                              | Testo               | 250               | Nessuno  |
| Data di cambio                           | Data                | Non applicabile   | Nessuno  |
| ID sistema esterno                       | Testo               | 50                | Nessuno  |
| ID                                       | Testo               | 15                | Nessuno  |
| Casella di controllo indicizzata         | Booleano            | 1                 | Nessuno  |
| Valuta indicizzata                       | Valuta              | 22                | Nessuno  |
| Data indicizzata                         | Data/ora            | 32                | Nessuno  |
| Numero indicizzato                       | Numero              | 22                | Nessuno  |
| Elenco di selezione indicizzato 1        | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Elenco di selezione indicizzato 2        | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Elenco di selezione indicizzato 3        | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Elenco di selezione indicizzato 4        | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Elenco di selezione indicizzato 5        | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Proprietario                             | Testo               | 15                | Nessuno  |

| Prodotto bloccato predefinito Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti |
|------------------------------------------|--------------|-------------------|----------|
| Prodotto                                 | Testo        | 100               | Nessuno  |
| Contatto: ID esterno univoco             | Testo        | 50                | Nessuno  |
| Proprietario: ID esterno univoco         | Testo        | 50                | Nessuno  |
| Prodotto: ID esterno univoco             | Testo        | 50                | Nessuno  |

### Campi utente registro: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione degli utenti del registro in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Per ulteriori informazioni sull'uso dei registri in Oracle CRM On Demand, vedere [Gestione dei registri](#) (vedere [Gestione registro a pagina 1497](#)).

| Nome campo utenti registro predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profilo di accesso                     | Stringa      | 100               | Nessuno                                                                                                                                                             |
| Ruolo utente registro                  | Stringa      | 30                | Nessuno                                                                                                                                                             |
| Utenti                                 | Stringa      | 50                | Questo campo indica il valore per l'alias utente.                                                                                                                   |
| Nome registro                          | Stringa      | 150               | Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare solo un valore per il campo Nome registro o per il campo ID registro, ma non per entrambi i campi. |
| ID registro                            | Stringa      | 15                | Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare solo un valore per il campo Nome registro                                                          |

| Nome campo utenti registro predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------|--------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        |              |                   | o per il campo ID registro, ma non per entrambi i campi.<br><br>Se si aggiorna un record esistente, il campo ID registro è obbligatorio.                                                                                                        |
| ID utente                              | Stringa      | 15                | Se si aggiorna un record esistente, il campo ID utente è obbligatorio.<br><br>Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare i valori per almeno uno dei campi seguenti: ID di accesso utente, ID utente o ID esterno utente. |
| ID esterno utente                      | Stringa      | 30                | Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare i valori per almeno uno dei campi seguenti: ID di accesso utente, ID utente o ID esterno utente.                                                                               |
| ID accesso utente                      | Stringa      | 50                | Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare i valori per almeno uno dei campi seguenti: ID di accesso utente, ID utente o ID esterno utente.                                                                               |

#### Campi registro: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei registri in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore



per determinare il nuovo nome del campo. Per ulteriori informazioni sull'uso dei registri in Oracle CRM On Demand, vedere [Gestione dei registri](#) (vedere [Gestione registro](#) a pagina 1497).

| Nome campo registri predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                        |
|---------------------------------|--------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID registro                     | Stringa      | 15                | Nessuno                                                                                         |
| Registro principale             | Stringa      | 150               | Nessuno                                                                                         |
| Tipo di registro                | Stringa      | 30                | Nessuno                                                                                         |
| Può contenere dati              | Stringa      | 1                 | Nessuno                                                                                         |
| Nome registro                   | Stringa      | 150               | Nessuno                                                                                         |
| Descrizione                     | Stringa      | 255               | Nessuno                                                                                         |
| Partner                         | Stringa      | 100               | Se si desidera importare il campo Partner, si consiglia di importare anche il campo Ubicazione. |
| ID univoco esterno              | Stringa      | 30                | Nessuno                                                                                         |
| Ubicazione                      | Stringa      | 50                | Questo campo indica l'ubicazione del partner.                                                   |

#### Campi profilo broker: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di profilo broker in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1742). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo profilo broker predefinito | Tipo di campo       | Lunghezza massima | Commenti                               |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------|
| Nome profilo broker                   | Testo               | 40                | Il nome del profilo broker.            |
| Anno profilo broker                   | Elenco di selezione | 30                | L'anno di validità del profilo broker. |

|                                        |                     |                 |                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Crescita passata e futura dell'azienda | Testo               | 250             | La descrizione delle attività precedenti e delle prospettive di crescita dell'azienda per il broker.                                         |
| Panoramica azienda                     | Testo               | 250             | Fornisce informazioni aggiuntive sul broker.                                                                                                 |
| Data di creazione                      | Testo               | 30              | Oracle CRM On Demand genera queste informazioni: il nome della persona che ha creato il profilo broker seguito dalla data di creazione.      |
| Valuta                                 | Elenco di selezione | 15              | Nessuno                                                                                                                                      |
| Divisione                              | Testo               | 50              | Nessuno                                                                                                                                      |
| Numero di fax                          | Telefono            | 35              | Il numero di fax del broker.                                                                                                                 |
| Data di cambio                         | Data                | Non applicabile | Nessuno                                                                                                                                      |
| Modificato                             | Testo               | 30              | Oracle CRM On Demand genera queste informazioni: il nome dell'autore dell'ultima modifica del profilo broker seguito dalla data di modifica. |
| Partner                                | Elenco di selezione | 30              | Il nome del broker.                                                                                                                          |
| Numero di telefono                     | Telefono            | 35              | Il numero di telefono del broker.                                                                                                            |
| Gruppi valori elenco di selezione      | Testo               | 50              | Nessuno                                                                                                                                      |
| Indirizzo principale                   | Testo               | 50              | L'indirizzo principale del broker.                                                                                                           |
| Canale secondario                      | Elenco di selezione | 30              | La copertura del broker. I valori validi predefiniti sono Globali, Locali, Nazionali, Regionali e Grossisti.                                 |
| Segmentazione                          | Elenco di selezione | 30              | La segmentazione del broker. I valori validi predefiniti sono Commerciale, Crescita e Vendita al dettaglio.                                  |
| Struttura territoriale/regionale       | Testo               | 250             | La struttura territoriale o regionale del broker.                                                                                            |
| Sito Web                               | Testo               | 100             | L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul profilo broker.                                                                 |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

■ [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)

- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Campi profilo broker \(a pagina 759\)](#)

### Campi Piano aziendale: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi Piano aziendale in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Piano aziendale predefinito Nome campo | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                 |
|----------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ID esterno account                     | Testo               | 30                | Nessuno                                                                  |
| Valuta                                 | Elenco di selezione | 20                | Nessuno                                                                  |
| Descrizione                            | Note                | 250               | Nessuno                                                                  |
| Divisione                              | Testo               | 50                | Nessuno                                                                  |
| Data di cambio                         | Data                | 7                 | Nessuno                                                                  |
| Note                                   | Testo               | 250               | Nessuno                                                                  |
| Opportunità                            | Testo               | 250               | Nessuno                                                                  |
| Nome piano principale                  | Testo               | 15                | Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto piano aziendale. |
| Periodo                                | Testo               | 15                | Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto periodo.         |
| Gruppi valori elenco di selezione      | Testo               | 50                | Nessuno                                                                  |
| Fatturato piano                        | Valuta              | 22                | Nessuno                                                                  |
| Nome prodotto                          | Testo               | 15                | Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto prodotto.        |
| Stato                                  | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                  |
| Punti di forza                         | Testo               | 250               | Nessuno                                                                  |

| Piano aziendale predefinito Nome campo | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|----------------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Rischi                                 | Testo               | 250               | Nessuno  |
| Tipo                                   | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Punti deboli                           | Testo               | 250               | Nessuno  |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi campagna: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le campagne in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Campagna predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Costo effettivo                 | Valuta              | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                             |
| Partecipanti                    | Testo               | 2000              | Nessuno                                                                                                                                                                                             |
| Costo in budget                 | Valuta              | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                             |
| Valuta campagna                 | Elenco di selezione | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                             |
| E-mail campagna                 | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                             |
| Nome campagna                   | Testo               | 50                | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                                                    |
| N. di telefono campagna         | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                             |
| Tipo di campagna                | Elenco di selezione | 30                | Valori validi predefiniti: Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Evento – Altro, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Riferimento - |

| Nome campo Campagna predefinito   | Tipo di dati  | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|---------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |               |                   | Dipendente, Riferimento – Esterno, Sito Web, Altro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Descrizione                       | Testo         | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Divisione                         | Testo         | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Data di fine                      | Data          | 7                 | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ID univoco esterno                | Testo         | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Lead gestiti (n.)                 | Numero intero | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Obiettivo                         | Testo         | 2000              | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Offerta                           | Testo         | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Proprietario                      | E-mail        | 50                | I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.<br><br>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati. |
| ID esterno proprietario           | Testo         | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Gruppi valori elenco di selezione | Testo         | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Obiettivo fatturazione            | Valuta        | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Codice origine                    | Testo         | 30                | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Nome campo Campagna predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                   |
|---------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------|
| Data di inizio                  | Data                | 7                 | Nessuno                                                    |
| Stato                           | Elenco di selezione | 30                | Valori validi predefiniti: Pianificato, Attivo, Completato |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi campagna: Preparazione all'importazione \(a pagina 1784\)](#)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi destinatario campagna: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i destinatari della campagna in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Per importare i campi Destinatario campagna, le informazioni minime necessarie sono l'ID esterno contatto e il nome della campagna.

| Nome campo Categoria prodotto predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|-------------------------------------------|--------------|-------------------|
| Stato di consegna                         | Testo        | 30                |
| Stato risposta                            | Testo        | 30                |
| Nome campagna                             | Testo        | 100               |
| Nome completo contatto                    | Testo        | 255               |
| ID esterno campagna                       | Testo        | 30                |
| ID esterno contatto                       | Testo        | 30                |
| Descrizione                               | Testo        | 250               |

### Campi certificazione: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di certificazione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo certificazione predefinito | Tipo di campo       | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                       |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibile dal                       | Data                | 7                 | Nessuno.                                                                                                                                       |
| Disponibile fino al                   | Data                | 7                 | Nessuno.                                                                                                                                       |
| Tariffa certificazione                | Valuta              | 22                | Nessuno.                                                                                                                                       |
| ID certificazione                     | Testo               | 50                | L'identificativo interno della certificazione deve essere univoco.                                                                             |
| Azienda                               | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                                                                       |
| Contatto                              | Elenco di selezione | 15                | Utilizzare questo campo se il contatto della certificazione è già presente in Oracle CRM On Demand.                                            |
| Descrizione                           | Testo               | 250               | Nessuno.                                                                                                                                       |
| E-mail                                | Testo               | 50                | L'indirizzo e-mail del contatto della certificazione.                                                                                          |
| Nome                                  | Testo               | 50                | Utilizzare questo campo per immettere il nome del contatto della certificazione solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.    |
| Cognome                               | Testo               | 50                | Utilizzare questo campo per immettere il cognome del contatto della certificazione solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand. |
| Nome                                  | Testo               | 50                | Il nome della certificazione.                                                                                                                  |
| Obiettivo                             | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                                                       |
| Proprietario                          | Elenco di selezione | 30                | Nessuno.                                                                                                                                       |
| Opzioni di pagamento                  | Elenco di selezione | 30                | I valori validi predefiniti sono Assegno, Carta di credito, Contante e Fondi guadagnati.                                                       |
| Telefono                              | Telefono            | 40                | Il numero di telefono del contatto della certificazione.                                                                                       |
| Prodotto principale                   | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                                                       |

|                               |                      |     |                                                                                                                                    |
|-------------------------------|----------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Categoria prodotto principale | Elenco di selezione  | 15  | Nessuno.                                                                                                                           |
| Rinnovabile                   | Casella di controllo | 1   | Nessuno.                                                                                                                           |
| Stato                         | Elenco di selezione  | 30  | I valori validi predefiniti sono Bozza, Pianificato, Disponibile, Obsoleto e Inattivo.                                             |
| Tipo                          | Elenco di selezione  | 30  | I valori validi predefiniti sono Prevendite, Postvendite, Tecnico, Assistenza, Installazione, Aggiorna, Progettazione e Sicurezza. |
| Validità (mesi)               | Numero               | 22  | Nessuno.                                                                                                                           |
| Sito Web                      | Testo                | 100 | L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sulla certificazione.                                                     |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Campi certificazione \(a pagina 540\)](#)

### Campi richiesta di certificazione: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di richiesta di certificazione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo richiesta di certificazione predefinito | Tipo di campo       | Lunghezza massima | Commenti                                           |
|----------------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| Nome candidato                                     | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                           |
| Data candidato                                     | Data                | 7                 | Nessuno.                                           |
| Nome certificazione                                | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                           |
| Numero certificazione                              | Testo               | 50                | In genere i numeri di certificazione sono univoci. |



|                      |                      |                 |                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|----------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato certificazione | Elenco di selezione  | 30              | I valori validi predefiniti sono Richiesto, Concesso e Respinto.                                                                                                                            |
| Valuta               | Elenco di selezione  | 15              | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Descrizione          | Testo                | 250             | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Data di cambio       | Data                 | Non applicabile | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Data di scadenza     | Data                 | 7               | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Obiettivo            | Elenco di selezione  | 15              | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Proprietario         | Elenco di selezione  | 15              | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Piano                | Elenco di selezione  | 15              | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Data di richiesta    | Data                 | 7               | Questo campo visualizza la data corrente al momento della creazione del record per impostazione predefinita. La data può essere tuttavia modificata durante o dopo la creazione del record. |
| Rinnovabile          | Casella di controllo | 1               | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Campi certificazione \(a pagina 540\)](#)

### Campi sinistro: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare dati sui sinistri in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni contenute nella tabella seguente sono valide solo per i dati dei sinistri.

| Nome del campo Richiesta              | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                           |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| Abilità al lavoro                     | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                            |
| Indirizzo                             | Testo               | 200               | Nessuno                                            |
| Riga indirizzo 1                      | Testo               | 100               | Nessuno                                            |
| Riga indirizzo 2                      | Testo               | 100               | Nessuno                                            |
| Importo passività                     | Valuta              | 22                | Nessuno                                            |
| Importo sinistro                      | Valuta              | 22                | Nessuno                                            |
| Responsabile                          | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                            |
| Account aziendale                     | Testo               | 15                | Ente (cliente aziendale) collegato a questo record |
| Cliente aziendale: ID sistema esterno | Testo               | 30                | Nessuno                                            |
| Categoria sinistro                    | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                            |
| Città                                 | Testo               | 50                | Nessuno                                            |
| Numero richiesta                      | Testo               | 50                | Il campo predefinito per il record corrispondente. |
| Classe di dipendente                  | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                            |
| Data di chiusura                      | Data                | Non applicabile   | Nessuno                                            |
| Commenti                              | Testo               | 250               | Nessuno                                            |
| Azienda: ID sistema esterno           | Testo               | 30                | Noto anche come ID esterno univoco.                |
| Condizioni                            | Testo               | 50                | Nessuno                                            |
| Contatto                              | Testo               | 15                | Nessuno                                            |
| Contatto: ID esterno sistema          | Testo               | 30                | Nessuno                                            |
| Paese                                 | Testo               | 30                | Nessuno                                            |

| Nome del campo Richiesta                                      | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Comune                                                        | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Codice valuta                                                 | Elenco di selezione | 20                | Nessuno  |
| Data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del sinistro  | Data                | Non applicabile   | Nessuno  |
| Data in cui il dipendente è venuto a conoscenza della lesione | Data                | Non applicabile   | Nessuno  |
| Divisione                                                     | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Numero dipendente ferito                                      | Numero              | 22                | Nessuno  |
| Numero evento                                                 | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Data di cambio                                                | Data                | Non applicabile   | Nessuno  |
| ID sistema esterno                                            | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Ultimo aggiornamento esterno                                  | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno  |
| Origine esterna                                               | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Nome ospedale                                                 | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Nucleo familiare                                              | Testo               | 15                | Nessuno  |
| Nucleo familiare: ID sistema esterno                          | Testo               | 30                | Nessuno  |
| Ferito durante l'orario lavorativo                            | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Tipo di sinistro                                              | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Origine passività                                             | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Settore                                                       | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Ubicazione sinistro                                           | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |

| Nome del campo Richiesta          | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                        |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Codice sinistro                   | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Data e ora sinistro               | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                         |
| Descrizione sinistro              | Testo               | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. |
| Tipo sinistro                     | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Codice lesione medica             | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Proprietario                      | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                                         |
| Proprietario: ID esterno sistema  | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Parte del corpo ferita            | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Numero di persone ferite          | Numero              | 22                | Nessuno                                                                                                         |
| Gruppi valori elenco di selezione | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                         |
| Luogo della lesione               | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Commissariato di polizia          | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                         |
| Numero report polizia             | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                         |
| Polizza                           | Testo               | 50                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                                                              |
| Polizza: ID esterno sistema       | Testo               | 50                | L'ID esterno univoco della polizza collegata a questo record.                                                   |
| Codice postale                    | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Provincia                         | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                         |

| Nome del campo Richiesta       | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Relazione con assicurato       | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Data report                    | Data                | Non applicabile   | Nessuno  |
| Numero report                  | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Segnalazione di                | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Informazioni contatto reporter | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Stato                          | Testo               | 10                | Nessuno  |
| Stato                          | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Ora del decesso                | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno  |
| Tipo di lesione                | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi indirizzo contatto: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione degli indirizzi dei contatti in Oracle CRM On Demand.

Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. È possibile importare i campi Indirizzo contatto in Oracle CRM On Demand solo se gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere [Gestione degli indirizzi \(a pagina 364\)](#).

| Nome campo indirizzo contatto predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti |
|-------------------------------------------|--------------|-------------------|----------|
| ID riga                                   | ID           | 15                | Nessuno. |

| Nome campo indirizzo contatto predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID contatto                               | ID                   | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                                                  |
| ID esterno contatto                       | Testo                | 30                | Nessuno.                                                                                                                                                                                  |
| ID indirizzo                              | ID                   | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                                                  |
| ID esterno indirizzo                      | Testo                | 30                | Nessuno.                                                                                                                                                                                  |
| Tipo di indirizzo                         | Elenco di selezione  | 30                | Per impostazione predefinita, sono disponibili i seguenti tipi di indirizzo predefiniti: Residenziale, Ufficio, Casa per le vacanze, Altro, Vanity, Privata, Postale, Ospedale e Clinica. |
| Principale                                | Casella di controllo | 1                 | Se il valore del campo Primario è S, l'indirizzo è un indirizzo primario. I valori per questo campo sono S e N.                                                                           |

#### Campi registro contatti: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei registri contatti in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Per importare i record del registro account o del registro contatti, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci registri futuri.

Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Per ulteriori informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo, vedere [Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo \(a pagina 1514\)](#).

| Nome campo contatti registro predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                |
|------------------------------------------|--------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome                                     | Stringa      | 150               | Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare un valore per il campo |

| Nome campo contatti registro predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          |              |                   | <p>Nome o per il campo ID registro, ma non per entrambi i campi.</p> <p>Se si aggiorna un record esistente, il campo Nome è facoltativo.</p>                                                                                                            |
| ID registro                              | Stringa      | 15                | <p>Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare un valore per il campo Nome o per il campo ID registro, ma non per entrambi i campi.</p> <p>Se si aggiorna un record esistente, il campo ID registro è obbligatorio.</p>            |
| ID esterno registro                      | Stringa      | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Contatto: ID                             | Stringa      | 15                | L'ID contatto è l'ID riga del contatto.                                                                                                                                                                                                                 |
| ID esterno contatto                      | Stringa      | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Data di inizio                           | Data         | Nessuno           | La data alla quale deve verificarsi l'attivazione del record.                                                                                                                                                                                           |
| Data di fine                             | Data         | Nessuno           | La data alla quale l'attivazione del record deve terminare.                                                                                                                                                                                             |
| Flag principale futuro                   | Stringa      | 1                 | Se il campo Flag primario futuro è impostato su S, il registro per il record corrente viene impostato come primario per l'oggetto dati all'attivazione del registro. Si basa sul campo Data di inizio. I valori accettati per questo campo sono: S e N. |

**Campi contatto: Preparazione all'importazione**

Se si dispone di file separati da importare per clienti e contatti, importare prima i clienti, quindi i contatti. Accertarsi che il file di importazione Contatti contenga nomi cliente validi dal file di importazione Clienti.

Se si dispone solo di un file di importazione Contatti, i record cliente vengono creati in base ai dati del nome cliente che si trovano nel campo Nome cliente nel file di importazione Contatti. Se il record del contatto contiene dati di indirizzo alternativo, Oracle CRM On Demand crea un nuovo cliente e imposta l'indirizzo di spedizione sull'indirizzo alternativo. L'indirizzo di fatturazione rimane vuoto.

Se più contatti sono associati allo stesso cliente, i campi dell'indirizzo del cliente vengono impostati sui valori dell'indirizzo alternativo associato al primo contatto importato per quel cliente. Se il primo contatto importato non contiene dati dell'indirizzo alternativo, ma i record successivi *li contiene*, i campi dell'indirizzo del cliente sono vuoti, poiché solo il primo contatto importato viene considerato durante l'impostazione dei valori dei campi dell'indirizzo del cliente. Quindi, se si esegue l'importazione solo da un file di importazione Contatti, prima dell'importazione, ordinare i dati per Nome cliente, quindi accertarsi che il primo contatto per ciascun Nome cliente diverso contenga l'indirizzo che si desidera utilizzare per il cliente.

La tabella seguente contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare contatti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo contatto predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account                         | Testo        | 100               | Il testo per questo campo è uno dei numerosi campi utilizzati per definire la corrispondenza con un record Cliente esistente. Se non viene trovata alcuna corrispondenza, il Nome cliente per un nuovo Cliente viene creato come parte del processo di importazione del contatto. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni su duplicati di record e ID esterni (a pagina 1727)</a> . |
| ID esterno account              | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ubicazione account              | Testo        | 50                | Il testo per questo campo è uno dei numerosi campi utilizzati per definire la corrispondenza con un record Cliente esistente. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni su duplicati di record e ID esterni (a pagina 1727)</a> .                                                                                                                                                     |
| Nome assistente                 | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| N. tel. assistente              | Telefono     | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



| Nome campo contatto predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Orario migliore per visitare    | Elenco di selezione | 30                | I valori predefiniti sono Primo pomeriggio, Prima mattina, Sera, Tardo pomeriggio, Metà mattinata e Sabato. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                               |
| Codice motivo blocco            | Elenco di selezione | 30                | I valori predefiniti sono Aziendale, Non vedere, Non spedire, HR e Legale. È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                         |
| Frequenza della visita          | Elenco di selezione | 30                | I valori predefiniti sono Mai, 1-2 volte/anno, 3-4 volte/anno e >5 volte/anno. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                            |
| N. cell.                        | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Data affiliazione cliente       | Data                | Non applicabile   | Questo campo viene popolato in modo automatico con la data corrente quando si seleziona il valore Cliente fisso nel menu a discesa Tipo di contatto.                                                                                                                                                                                                  |
| Indirizzo contatto              | Elenco di selezione | 100               | Questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.<br><br>Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record Indirizzo convalidato esistente. |
| Indirizzo contatto 1            | Testo               | 200               | Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).<br><br>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                           |
| Indirizzo contatto 2, 3         | Testo               | 100 ognuno        | Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura                                                                                                                                                                                                                                 |

| Nome campo contatto predefinito                 | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 |                     |                   | indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).<br><br>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Città contatto                                  | Testo               | 50                | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Paese contatto                                  | Elenco di selezione | 30                | I valori predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1706)).<br><br>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi. |
| Valuta contatto                                 | Elenco di selezione | 20                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Casella postale/<br>Codice smistamento contatto | Testo               | 50                | Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi</a> (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706)).<br><br>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                      |
| Provincia contatto                              | Testo               | 50                | Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo (o altri equivalenti per lo stato USA) a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1706)).                                                                                                                                                           |

| Nome campo contatto predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |                     |                   | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tipo di contatto                | Elenco di selezione | 30                | Valori validi predefiniti: Cliente potenziale, Cliente, Partner e Concorrente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Stato USA contatto              | Elenco di selezione | 2                 | Valori validi predefiniti: abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo.<br><br>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi. |
| CAP/Codice postale del contatto | Testo               | 30                | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Merito di credito               | Numero              | 22                | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Valuta                          | Elenco di selezione | 15                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Mix degli investimenti correnti | Elenco di selezione | 30                | I valori predefiniti sono Aggressivo, Moderato e Conservatore. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                        |
| ID cliente                      | Testo               | 11                | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Data di nascita                 | Data                | 7                 | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Titolo                          | Elenco di selezione | 30                | I valori predefiniti sono PHD, Medico, Ufficiale dentale, MBA, Infermiera registrata, R.T., Farmacista registrato. Farmacista registrato, Padrone di scienza, Dentista, LPN e Padrone di sanità pubblica. Specifico di Oracle CRM On                                                                                                                                                                   |

| Nome campo contatto predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |                     |                   | Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Reparto                         | Testo               | 75                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Descrizione                     | Testo               | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Divisione                       | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| E-mail                          | Testo               | 100               | <p>Se la casella di controllo Consenti caratteri Unicode nei campi E-mail è selezionata nel profilo dell'azienda, è possibile utilizzare la maggior parte dei caratteri Unicode (UTF-8).</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla casella di controllo Consenti caratteri Unicode nei campi E-mail, vedere Configurazione di Impostazioni azienda (vedere <a href="#">Configurazione delle impostazioni dell'azienda</a> a pagina 1183).</p> <p>Per informazioni sui caratteri supportati per l'uso negli indirizzi e-mail, vedere <a href="#">Informazioni sui caratteri speciali negli indirizzi e-mail</a> (a pagina 65).</p> |
| Livello di esperienza           | Elenco di selezione | 30                | I valori predefiniti sono Nessuno, Limitato, Buono e Ampliato. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ID univoco esterno              | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Nome                            | Testo               | 50                | Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Prima dell'importazione, assicurarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Nome campo contatto predefinito  | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome Furigana                    | Testo               | 50                | L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).                                                                                                                                                                                               |
| Cognome Furigana                 | Testo               | 50                | L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).                                                                                                                                                                                               |
| Sesso                            | Elenco di selezione | 1                 | I valori predefiniti sono F e M. È possibile modificare questo elenco di selezione. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                        |
| N. telefono casa                 | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Valore abitazione                | Valuta              | 15                | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                            |
| ID integrazione                  | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Orizzonte temporale investimento | Elenco di selezione | 30                | I valori predefiniti sono A breve termine, A medio termine e A lungo termine. È possibile modificare questo elenco di selezione. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                           |
| Qualifica                        | Testo               | 75                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Data ultima visita               | Data/ora            |                   | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                 |
| Cognome                          | Testo               | 50                | Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Prima dell'importazione, assicurarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.                                                                                                  |
| Origine lead                     | Elenco di selezione | 30                | Valori validi predefiniti: Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Evento – Altro, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Riferimento - Dipendente, Riferimento – Esterno, Sito Web e Altro. |
| Evento vita                      | Elenco di selezione | 30                | I valori predefiniti sono Matrimonio, Nascita di un figlio, Pensionamento, Divorzio e Altro. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                               |

| Nome campo contatto predefinito                  | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------|----------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsabile                                     | Non applicabile      | Non applicabile   | Attualmente non è possibile importare dati in questo campo. Il relativo valore può essere impostato solo direttamente nell'applicazione (nella pagina Modifica contatto).                                                  |
| ID esterno responsabile                          | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                    |
| Stato civile                                     | Elenco di selezione  | 30                | I valori predefiniti sono Single, Divorziato, Sposato, Partner, Separato, Vedovo/a. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                          |
| Potenziale di mercato                            | Elenco di selezione  | 30                | I valori predefiniti sono: Alto, Medio e Basso. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                   |
| Secondo nome                                     | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                    |
| Modifica di                                      | Non applicabile      | Non applicabile   | Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.                                                               |
| Sig./Sig.ra                                      | Elenco di selezione  | 15                | Valori validi predefiniti: Sig.na, Sig., Sig.ra e Dott.                                                                                                                                                                    |
| Non inviare e-mail                               | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                    |
| Obiettivo                                        | Elenco di selezione  | 30                | I valori predefiniti sono Mantenimento del capitale, Reddito, Reddito/crescita, Bilanciato, Crescita, Crescita aggressiva e Diversificazione internazionale. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Acconsente al trattamento dei dati personali     | Casella di controllo | Non applicabile   | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                   |
| Non acconsente al trattamento dei dati personali | Casella di controllo | Non applicabile   | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                   |

| Nome campo contatto predefinito        | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|----------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Di proprietà o in affitto              | Elenco di selezione  | 30                | I valori predefiniti sono Di proprietà o in affitto. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Proprietario                           | E-mail               | 50                | I dati del file devono corrispondere all'ID di accesso utente di un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido (oppure nessun valore) per questo campo, il relativo valore viene impostato sull'ID e-mail di accesso dell'utente che esegue l'importazione.<br><br>Se questo campo non è mappato a un campo file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il proprietario viene impostato sull'ID e-mail di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati. |
| ID esterno proprietario                | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ID sistema esterno indirizzo personale | Testo                | 30                | Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all'ID univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record Indirizzo convalidato esistente.                                                                                                                                                                  |
| Gruppi valori elenco di selezione      | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Obiettivo principale                   | Elenco di selezione  | 30                | I valori predefiniti sono: Risparmi per istruzione figli, Risparmi per studi univ., Nuova casa, Accumulazione di ricchezza, Pianificazione proprietà, Mantenimento dei miei beni e Pensionamento. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Privata                                | Casella di controllo | Non applicabile   | Questo campo deve essere impostato sullo stato selezionato se si desidera che questo contatto sia visibile solo al rispettivo proprietario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Nome campo contatto predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|----------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Professione                     | Testo                | 50                | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Data qualificata                | Data/ora             | Non applicabile   | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Valutazione 1                   | Numero intero        | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.<br><br>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sui campi visualizzati come immagini (a pagina 61)</a> .                                                    |
| Valutazione 2                   | Numero intero        | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                |
| Valutazione 3                   | Numero intero        | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                |
| Profilo di rischio              | Elenco di selezione  | 30                | I valori predefiniti sono Riluttante al rischio, Incline al rischio, Conservatore, Moderato e Aggressivo. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                  |
| Segnalato da                    | Elenco di selezione  | 101               | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Percorso                        | Elenco di selezione  | 30                | I valori predefiniti sono Percorso 1, Percorso 2, Percorso 3 e Percorso 4. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                         |
| Segmento                        | Elenco di selezione  | 30                | I valori predefiniti sono Colletto bianco, Colletto blu, Rurale/agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Lavoratore autonomo             | Casella di controllo | Non applicabile   | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                               |
| Campagna di origine             | Elenco di selezione  | 100               | Campagna che ha generato il contatto.                                                                                                                                                                                                       |



| Nome campo contatto predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato                           | Elenco di selezione | 30                | In questa colonna viene memorizzato lo stato di un cliente fisso o di un contatto. Sono consentiti i valori seguenti: Attivo, In file inattivo e In file chiuso.                   |
| Semaforo 1                      | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.<br><br>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sui campi visualizzati come immagini (a pagina 61)</a> . |
| Semaforo 2                      | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.                                                                                                                             |
| Semaforo 3                      | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.                                                                                                                             |
| Scaglione d'imposta             | Numero              | 22                | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                      |
| Livello                         | Elenco di selezione | 30                | I valori predefiniti sono: Oro, Argento, Bronzo, Primi 100, Alto, Medio e Basso. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                     |
| Fuso orario                     | Elenco di selezione | 30                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, il valore importato deve corrispondere esattamente ai valori standard validi.                                     |
| Totale asset                    | Valuta              | 15                | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                      |
| Spese totali                    | Valuta              | 15                | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                      |
| Reddito totale                  | Valuta              | 15                | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                      |
| Passività totali                | Valuta              | 15                | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                      |
| Valore totale netto             | Valuta              | 15                | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                      |

| Nome campo contatto predefinito       | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                       |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo                                  | Elenco di selezione | 30                | I valori predefiniti sono: Cliente potenziale, Cliente, Partner e Concorrente. |
| N. fax ufficio                        | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                        |
| N. telefono ufficio                   | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                        |
| Vendite dall'inizio dell'anno ad oggi | Valuta              | 15                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                       |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi contatto \(a pagina 324\)](#)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi Licenza stato contatto: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le licenze stato contatto in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Licenza stato contatto predefinito Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                       |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Contatto                                      | Testo        | 15                | Nessuno                                                                        |
| Data di scadenza                              | Testo        | 7                 | La data di scadenza della licenza medica per questo contatto, se nota.         |
| Numero licenza                                | Testo        | 30                | Il numero di licenza richiesto per il contatto nello stato designato.          |
| Stato                                         | Testo        | 30                | Uno stato negli Stati Uniti o una provincia in Canada (facoltativo).           |
| Stato                                         | Testo        | 30                | I valori predefiniti per lo stato della licenza sono: Vuoto, Attivo o Scaduto. |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Licenze di stato contatto \(a pagina 563\)](#)

### Campi team del contatto: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i team di contatti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Team del contatto predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accesso contatto                         | Elenco di selezione | 15                | Valori validi predefiniti: Sola lettura, Modifica, Completo, Nessun accesso.<br><br>Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi. |
| Nome completo contatto                   | Testo               | 60                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                    |
| Ruolo team                               | Elenco di selezione | 30                | Valori validi predefiniti: Proprietario, Sponsor esecutivo, Consulente, Partner, Altro                                                                                                                                     |
| ID utente                                | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                    |
| ID esterno contatto                      | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                    |
| ID esterno utente                        | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                    |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Condivisione di record \(team\) \(a pagina 152\)](#)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi iscrizione al corso: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di iscrizione al corso in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo iscrizione al corso predefinito | Tipo di campo       | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome candidato                             | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Data completamento                         | Data                | 22                | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Nome corso                                 | Elenco di selezione | 15                | Il nome corso deve essere univoco.                                                                                                                                                          |
| Valuta                                     | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Descrizione                                | Testo               | 250               | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Data iscrizione                            | Data                | 22                | Questo campo visualizza la data corrente al momento della creazione del record per impostazione predefinita. La data può essere tuttavia modificata durante o dopo la creazione del record. |
| Numero iscrizione                          | Testo               | 100               | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Stato iscrizione                           | Elenco di selezione | 30                | I valori validi predefiniti sono Iscritto, Completato e Non completato.                                                                                                                     |
| Data di cambio                             | Data                | Non applicabile   | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Obiettivo                                  | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |
| Partner offerta                            | Elenco di selezione | 15                | L'azienda di terze parti presso la quale il candidato effettua l'iscrizione al corso. Si tratta in genere di una voce dell'elenco di partner che propongono il corso.                       |
| Proprietario                               | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                                                    |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Campi corso \(a pagina 522\)](#)

**Campi corso: Preparazione all'importazione**

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di corso in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo corso predefinito | Tipo di campo        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                         |
|------------------------------|----------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibile dal              | Data                 | 7                 | Nessuno.                                                                                                                         |
| Disponibile fino al          | Data                 | 7                 | Nessuno.                                                                                                                         |
| Azienda                      | Testo                | 100               | L'azienda in cui lavora il contatto del corso.                                                                                   |
| Contatto                     | Elenco di selezione  | 15                | Utilizzare questo campo se il contatto del corso è già presente in Oracle CRM On Demand.                                         |
| Tariffa corso                | Valuta               | 22                | Nessuno.                                                                                                                         |
| ID corso                     | Testo                | 30                | L'identificativo interno del corso deve essere univoco. Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.                            |
| Durata corso (giorni)        | Numero               | 22                | Nessuno.                                                                                                                         |
| Descrizione                  | Testo                | 255               | Nessuno.                                                                                                                         |
| Durata (ore)                 | Numero               | 22                | Nessuno.                                                                                                                         |
| E-mail                       | Testo                | 100               | L'indirizzo e-mail del contatto del corso.                                                                                       |
| Esame                        | Elenco di selezione  | 15                | Nessuno.                                                                                                                         |
| Nome                         | Testo                | 50                | Utilizzare questo campo per immettere il nome del contatto del corso solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand. |
| Formato                      | Elenco di selezione  | 30                | I valori validi predefiniti sono Guidato dall'istruttore, CBT e Personalizzabile.                                                |
| Esercitazione pratica        | Casella di controllo | 1                 | Nessuno.                                                                                                                         |

|                               |                     |     |                                                                                                                                     |
|-------------------------------|---------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cognome                       | Testo               | 50  | Utilizzare questo campo per immettere il cognome del contatto del corso solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand. |
| Modalità                      | Elenco di selezione | 30  | I valori validi predefiniti sono Aula, Online e CD/DVD.                                                                             |
| Nome                          | Testo               | 100 | Il nome corso deve essere univoco.                                                                                                  |
| Obiettivo                     | Elenco di selezione | 15  | Nessuno.                                                                                                                            |
| Proprietario                  | Elenco di selezione | 15  | Nessuno.                                                                                                                            |
| Opzioni di pagamento          | Elenco di selezione | 30  | I valori validi predefiniti sono Assegno, Carta di credito, Contante e Fondi guadagnati.                                            |
| Telefono                      | Telefono            | 40  | Il numero di telefono del contatto del corso.                                                                                       |
| Prodotto principale           | Elenco di selezione | 15  | Nessuno.                                                                                                                            |
| Categoria prodotto principale | Elenco di selezione | 15  | Nessuno.                                                                                                                            |
| Stato                         | Elenco di selezione | 30  | I valori validi predefiniti sono Bozza, Pianificato, Disponibile, Obsoleto e Inattivo.                                              |
| Tipo                          | Elenco di selezione | 30  | I valori validi predefiniti sono Prevendite, Postvendite, Tecnico, Assistenza, Installazione, Aggiorna, Progettazione e Sicurezza.  |
| Sito Web                      | Testo               | 100 | L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul corso.                                                                 |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Campi corso \(a pagina 522\)](#)

### Campi copertura: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati sulla copertura in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alla copertura.

| Nome campo copertura                   | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                           |
|----------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| Inizio                                 | Data                | Non applicabile   | Nessuno                                            |
| Contatto                               | Testo               | 15                | Nessuno                                            |
| Contatto: ID esterno sistema           | Testo               | 30                | Nessuno                                            |
| Copertura                              | Elenco di selezione | 30                | Il campo predefinito per il record corrispondente. |
| Nome copertura                         | Testo               | 100               | Nessuno                                            |
| Prodotto copertura                     | Testo               | 15                | Nessuno                                            |
| Prodotto copertura: ID esterno sistema | Testo               | 50                | Noto anche come ID esterno univoco.                |
| Stato copertura                        | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                            |
| Codice valuta                          | Elenco di selezione | 20                | Nessuno                                            |
| Detraibile                             | Valuta              | 22                | Nessuno                                            |
| Fine                                   | Data                | Non applicabile   | Nessuno                                            |
| ID sistema esterno                     | Testo               | 50                | Nessuno                                            |
| Ultimo aggiornamento esterno           | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                            |
| Origine esterna                        | Testo               | 50                | Nessuno                                            |
| Limite individuale                     | Valuta              | 22                | Nessuno                                            |
| Importo assicurato                     | Valuta              | 22                | Nessuno                                            |
| Proprietà assicurata                   | Testo               | 30                | Nessuno                                            |

| Nome campo copertura                     | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                           |
|------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| Proprietà assicurata: ID esterno sistema | Testo               | 50                | Noto anche come ID esterno univoco.                |
| ID integrazione                          | Testo               | 30                | Nessuno                                            |
| Proprietario                             | Testo               | 15                | Nessuno                                            |
| Proprietario: ID esterno sistema         | Testo               | 30                | Nessuno                                            |
| Polizza                                  | Testo               | 15                | Il campo predefinito per il record corrispondente. |
| Polizza: ID esterno sistema              | Testo               | 50                | Nessuno                                            |
| Stato                                    | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                            |
| Limite totale                            | Valuta              | 22                | Nessuno                                            |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campo oggetto personalizzato: Preparazione all'importazione

Le tabelle che seguono contengono informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare campi oggetto personalizzato in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

### Oggetto personalizzato 01, Oggetto personalizzato 02 e Oggetto personalizzato 03

Le informazioni contenute nella tabella seguente sono valide solo per Oggetto personalizzato 01, Oggetto personalizzato 02 e Oggetto personalizzato 03.

| Nome campo Oggetto personalizzato predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------------|
| Nome                                          | Testo        | 50                |
| Ubicazione account                            | Testo        | 50                |



| Nome campo Oggetto personalizzato predefinito   | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|-------------------------------------------------|--------------|-------------------|
| Descrizione                                     | Testo        | 16.350            |
| Oggetti personalizzati 04-15                    | Testo        | 50                |
| Divisione                                       | Testo        | 50                |
| ID esterno univoco oggetti personalizzati 04-15 | Testo        | 30                |
| ID integrazione                                 | Testo        | 30                |
| ID univoco esterno                              | Testo        | 30                |
| Proprietario                                    | E-mail       | 50                |
| Gruppi valori elenco di selezione               | Testo        | 50                |
| Valuta                                          | Testo        | 20                |
| Ricerca rapida 1                                | Testo        | 50                |
| Ricerca rapida 2                                | Testo        | 50                |
| Elenco di selezione indicizzato 1               | Testo        | 30                |
| Elenco di selezione indicizzato 2               | Testo        | 30                |
| Elenco di selezione indicizzato 3               | Testo        | 30                |
| Elenco di selezione indicizzato 4               | Testo        | 30                |
| Elenco di selezione indicizzato 5               | Testo        | 30                |
| Numero indicizzato                              | Numero       | 16                |
| Data indicizzata                                | Data/ora     | 32                |
| Valuta indicizzata                              | Valuta       | 25                |
| Casella di controllo indicizzata                | Booleano     | 1                 |
| Tipo                                            | Testo        | 30                |
| Account                                         | Testo        | 100               |

| Nome campo Oggetto personalizzato predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------------|
| Campagna                                      | Testo        | 100               |
| Contatto                                      | Testo        | 255               |
| Oggetto personalizzato 01                     | Testo        | 50                |
| Oggetto personalizzato 02                     | Testo        | 50                |
| Oggetto personalizzato 03                     | Testo        | 50                |
| Rivenditore                                   | Testo        | 100               |
| Evento                                        | Testo        | 50                |
| Fondo                                         | Testo        | 50                |
| Nucleo familiare                              | Testo        | 50                |
| Lead                                          | Testo        | 255               |
| Opportunità                                   | Testo        | 100               |
| Portafoglio                                   | Testo        | 100               |
| Prodotto                                      | Testo        | 100               |
| Richiesta di servizio                         | Testo        | 64                |
| Soluzione                                     | Testo        | 100               |
| Veicolo                                       | Testo        | 100               |
| ID esterno account                            | Testo        | 30                |
| ID esterno campagna                           | Testo        | 30                |
| ID esterno contatto                           | Testo        | 30                |
| ID esterno oggetto personalizzato 01          | Testo        | 30                |
| ID esterno oggetto personalizzato 02          | Testo        | 30                |
| ID esterno oggetto personalizzato 03          | Testo        | 30                |
| ID esterno lead                               | Testo        | 30                |

| Nome campo Oggetto personalizzato predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------------|
| ID esterno opportunità                        | Testo        | 30                |
| ID esterno proprietario                       | Testo        | 30                |
| ID esterno portafoglio                        | Testo        | 30                |
| ID esterno prodotto                           | Testo        | 30                |
| ID esterno richiesta di servizio              | Testo        | 30                |
| ID esterno soluzione                          | Testo        | 30                |

### Oggetti personalizzati 04 e successivi

Le informazioni contenute nella tabella seguente sono valide solo per gli oggetti personalizzati 04 e successivi.

| Nome campo Oggetto personalizzato predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------------|
| Account                                       | Testo        | 100               |
| Attività                                      | Testo        | 100               |
| Registro                                      | Stringa      | 150               |
| Registro: ID                                  | Stringa      | 15                |
| Campagna                                      | Testo        | 100               |
| Oggetti personalizzati 01-15                  | Testo        | 50                |
| Rivenditore                                   | Testo        | 100               |
| Descrizione                                   | Testo        | 16.350            |
| Data di cambio                                | Data         | 32                |
| ID univoco esterno                            | Testo        | 30                |
| Evento                                        | Testo        | 50                |
| Fondo                                         | Testo        | 50                |
| Richiesta di fondi                            | Testo        | 50                |
| Nucleo familiare                              | Testo        | 1                 |

| Nome campo Oggetto personalizzato predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------------|
| Casella di controllo indicizzata              | Booleano     | 1                 |
| Valuta indicizzata                            | Valuta       | 25                |
| Data indicizzata                              | Data/ora     | 32                |
| Numero indicizzato                            | Numero       | 16                |
| Elenco di selezione indicizzato 1             | Testo        | 30                |
| Elenco di selezione indicizzato 2             | Testo        | 30                |
| Elenco di selezione indicizzato 3             | Testo        | 30                |
| Elenco di selezione indicizzato 4             | Testo        | 30                |
| Elenco di selezione indicizzato 5             | Testo        | 30                |
| ID integrazione                               | Testo        | 30                |
| Lead                                          | Testo        | 225               |
| Nome                                          | Testo        | 50                |
| Opportunità                                   | Testo        | 100               |
| Proprietario                                  | E-mail       | 50                |
| Portafoglio                                   | Testo        | 100               |
| Prodotto                                      | Testo        | 100               |
| Ricerca rapida 1                              | Testo        | 50                |
| Ricerca rapida 2                              | Testo        | 50                |
| Richiesta di servizio                         | Testo        | 64                |
| Tipo                                          | Testo        | 30                |
| Veicolo                                       | Testo        | 100               |
| ID esterno univoco cliente                    | Testo        | 30                |
| ID esterno univoco attività                   | Testo        | 30                |

| Nome campo Oggetto personalizzato predefinito   | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|-------------------------------------------------|--------------|-------------------|
| ID sistema esterno bene                         | Testo        | 30                |
| ID esterno univoco campagna                     | Testo        | 30                |
| ID sistema esterno azienda                      | Testo        | 30                |
| ID esterno univoco contatto                     | Testo        | 30                |
| ID esterni univoci oggetti personalizzati 01-15 | Testo        | 30                |
| ID esterno univoco rivenditore                  | Testo        | 30                |
| ID esterno univoco richiesta di fondi           | Testo        | 30                |
| ID esterno univoco nucleo familiare             | Testo        | 30                |
| ID esterno univoco opportunità                  | Testo        | 30                |
| ID esterno univoco proprietario                 | Testo        | 30                |
| ID esterno univoco portafoglio                  | Testo        | 30                |
| ID esterno univoco prodotto                     | Testo        | 30                |
| ID esterno univoco richiesta di servizio        | Testo        | 30                |
| ID esterno univoco richiesta soluzione          | Testo        | 30                |
| ID esterno univoco veicolo                      | Testo        | 30                |

### Campi danni: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati sui danni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi ai danni.

| Nome campo danno                  | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Richiesta                         | Testo               | 15                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                                                                                                                                                                           |
| Richiesta: ID esterno sistema     | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Codice valuta                     | Elenco di selezione | 20                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Danno                             | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Descrizione danno                 | Testo               | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri. |
| Nome danno                        | Testo               | 50                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                                                                                                                                                                           |
| Descrizione proprietà danneggiata | Testo               | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri. |
| Tipo di proprietà danneggiata     | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Divisione                         | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Importo stimato                   | Valuta              | 22                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Data di cambio                    | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| ID sistema esterno                | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Ultimo aggiornamento esterno      | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Origine esterna                   | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| ID integrazione                   | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Proprietà assicurazione           | Testo               | 15                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                                                                                                                                                                           |

| Nome campo danno                                 | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti |
|--------------------------------------------------|--------------|-------------------|----------|
| Proprietà dell'assicurazione: ID esterno sistema | Testo        | 50                | Nessuno  |
| Proprietario                                     | Testo        | 15                | Nessuno  |
| Gruppi valori elenco di selezione                | Testo        | 50                | Nessuno  |
| N. proprietà                                     | Numero       | 22                | Nessuno  |
| Proprietario: ID esterno univoco                 | Testo        | 30                | Nessuno  |

### Argomenti correlati

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi registrazione operazione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le registrazioni operazioni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Registrazione operazione predefinita Nome campo | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                |
|-------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato approvazione                              | Elenco di selezione | 30                | I valori validi per questo campo sono In attesa di approvazione, Approvato, Rifiutato, Restituito, Annullato e Scaduto. |
| Data di approvazione                            | Data                | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                 |
| Contatto associato                              | Elenco di selezione | 100               | Nessuno                                                                                                                 |
| Cliente associato                               | Elenco di selezione | 100               | Nessuno                                                                                                                 |
| Lead associato                                  | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                 |
| Lead associato: ID esterno univoco              | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                 |
| Lead associato: Nome                            | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                 |

| Registrazione operazione predefinita Nome campo | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------|----------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lead associato: Cognome                         | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                   |
| Lead associato: ID integrazione                 | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                   |
| Lead associato: Cognome                         | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                   |
| Opportunità associata                           | Elenco di selezione  | 100               | Nessuno                                                                                                                   |
| Telefono cellulare                              | Testo                | 40                | Nessuno                                                                                                                   |
| Città                                           | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                   |
| Data di chiusura                                | Data                 | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                   |
| Nome azienda                                    | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                   |
| Convertito in opportunità                       | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                   |
| Paese                                           | Elenco di selezione  | 50                | Nessuno                                                                                                                   |
| Autore approvazione corrente                    | Elenco di selezione  | 100               | Nessuno                                                                                                                   |
| Data di creazione: Data                         | Data/ora             | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                   |
| Valuta                                          | Elenco di selezione  | Non applicabile   | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere a valori validi. |
| Volume operazione                               | Valuta               | 15                | Nessuno                                                                                                                   |
| Descrizione                                     | Testo                | 255               | Nessuno                                                                                                                   |
| Divisione                                       | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                   |
| E-mail                                          | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                   |
| Tasso di cambio                                 | Data                 | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                   |



| Registrazione operazione predefinita Nome campo | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------|----------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di scadenza                                | Data                 | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                      |
| ID esterno                                      | Testo                | 40                | Nessuno                                                                                                                                                      |
| Fax                                             | Testo                | 40                | Nessuno                                                                                                                                                      |
| Autore approvazione finale                      | Elenco di selezione  | 100               | Nessuno                                                                                                                                                      |
| Nome                                            | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                                      |
| Qualifica                                       | Testo                | 75                | Nessuno                                                                                                                                                      |
| Cognome                                         | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                                      |
| Secondo nome                                    | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                                      |
| Modificato: Data                                | Data/ora             | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                      |
| Sig./Sig.ra                                     | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno                                                                                                                                                      |
| Nome                                            | Testo                | 100               | Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Verificare che tutti i record contengano valori in questo campo prima di eseguire un'importazione. |
| Nuovo contatto                                  | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                      |
| Nuovo cliente                                   | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                      |
| Nuova opportunità                               | Casella di controllo | Non applicabile   | Questo campo indica se l'opportunità associata alla registrazione dell'affare è nuova.                                                                       |
| Passo successivo                                | Testo                | 250               | Nessuno                                                                                                                                                      |
| Obiettivo                                       | Testo                | 100               | Nessuno                                                                                                                                                      |
| Obiettivo: ID esterno univoco                   | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                                      |

| Registrazione operazione predefinita Nome campo | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proprietario                                    | Elenco di selezione | 30                | <p>I dati di questo campo devono corrispondere all'ID utente di un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID dell'utente che esegue l'importazione.</p> <p>Se questo campo non è mappato a un campo di importazione valido quando si esegue la procedura di importazione, il proprietario viene impostato sull'ID utente dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.</p> |
| ID esterno proprietario                         | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Account partner proprietario                    | Elenco di selezione | 100               | Per impostazione predefinita, questo campo visualizza automaticamente l'azienda partner del proprietario della registrazione affare. Questo campo è di sola lettura. Il processo di caricamento in Oracle CRM On Demand non può aggiornare questo campo.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Account partner di origine                      | Elenco di selezione | 100               | Il partner che ha originariamente rilevato l'opportunità. Questo partner in genere corrisponde al partner principale, ma può essere diverso. Questo campo è facoltativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Programma partner                               | Elenco di selezione | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Gruppi valori elenco di selezione               | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Codice postale                                  | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Partner principale                              | Elenco di selezione | 100               | Il partner principale è responsabile della registrazione affare. Questo campo insieme al campo Ubicazione partner principale identifica un partner in modo univoco. Questo campo non può essere nullo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ubicazione partner principale                   | Testo               | 50                | L'ubicazione del partner principale menzionata nella cella precedente. Questo campo insieme al campo Partner                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Registrazione operazione predefinita Nome campo | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                         |
|-------------------------------------------------|----------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 |                      |                   | principale identifica un partner in modo univoco. Questo campo può essere nullo. |
| Interesse prodotto                              | Testo                | 100               | Nessuno                                                                          |
| Motivo del rifiuto                              | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno                                                                          |
| Prezzo speciale richiesto                       | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                          |
| Stato                                           | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno                                                                          |
| Via                                             | Testo                | 100               | Nessuno                                                                          |
| Stato invio                                     | Elenco di selezione  | 30                | I valori validi di questo campo sono: Non inviato, Inviato e Richiamato.         |
| Data di invio                                   | Data/ora             | Non applicabile   | Nessuno                                                                          |
| Supporto richiesto                              | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                          |
| N. telefono                                     | Testo                | 40                | Nessuno                                                                          |
| Tipo                                            | Elenco di selezione  | 30                | I valori validi per questo campo sono: Standard e Non standard.                  |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi rivenditore: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi rivenditore in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

**NOTA:** questa sezione è specifica di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

| Nome campo Rivenditore predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome                               | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Sito                               | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Sito                               | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Rivenditore principale             | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Stato                              | Testo               | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Sito principale                    | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Numero di telefono                 | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| E-mail                             | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| URL                                | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Stato                              | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Numero di fax                      | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Valuta                             | Testo               | 20                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Fase                               | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Classificazione                    | Numero              | 16                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Indirizzo di fatturazione          | Elenco di selezione | 100               | Questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.<br><br>Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente. |
| Indirizzo di fatturazione 1        | Testo               | 200               | Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).<br><br>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                              |

| Nome campo Rivenditore predefinito    | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indirizzo di fatturazione 2, 3        | Testo               | 100 ognuno        | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Città di fatturazione                 | Testo               | 50                | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Paese di fatturazione                 | Elenco di selezione | 30                | <p>I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è <i>USA</i>. Oracle CRM On Demand non consente la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p> |
| CP di fatturazione/Codice smistamento | Testo               | 30                | <p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana (vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                                                                                      |
| Provincia di fatturazione             | Testo               | 50                | <p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo o le equivalenti per lo stato USA a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Municipio, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1706)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                                                                  |

| Nome campo Rivenditore predefinito   | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato USA di fatturazione            | Elenco di selezione | 2                 | <p>I valori validi predefiniti sono le abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). Oracle CRM On Demand non consente la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p> |
| CAP/Codice postale di fatturazione   | Testo               | 30                | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ID esterno indirizzo di fatturazione | Testo               | 30                | <p>Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all'ID univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.</p>                                    |
| Indirizzo di spedizione              | Testo               | 30                | <p>Questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p> <p>Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.</p>                                                                  |
| Indirizzo di spedizione 1            | Testo               | 200               | <p>Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                               |

| Nome campo Rivenditore predefinito  | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indirizzo di spedizione 2, 3        | Testo               | 100 ognuno        | <p>Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                |
| Città di spedizione                 | Testo               | 50                | <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Paese di spedizione                 | Elenco di selezione | 30                | <p>I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è <i>USA</i>. Oracle CRM On Demand non consente la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p> |
| CP di spedizione/Codice smistamento | Testo               | 30                | <p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana (vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                                                                                      |
| Provincia di spedizione             | Testo               | 50                | <p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo o le equivalenti per lo stato USA a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Municipio, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1706)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                                                                  |

| Nome campo Rivenditore predefinito   | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato USA di spedizione              | Elenco di selezione | 2                 | I valori validi predefiniti sono le abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). Oracle CRM On Demand non consente la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.<br><br>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi. |
| CAP/Codice postale di spedizione     | Testo               | 30                | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ID esterno indirizzo di spedizione   | Testo               | 30                | Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all'ID univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.                                    |
| ID univoco esterno                   | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ID esterno rivenditore principale    | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ID proprietario principale           | ID                  | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tipo di rivenditore                  | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Modificato: Esterno data             | Data/ora            | 32                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Proprietario                         | E-mail              | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Modifica di                          | Testo               | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ID riga                              | ID                  | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ID integrazione                      | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Oggetto personalizzato <i>N</i>      | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Elenco di selezione indicizzato<br>1 | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| Nome campo Rivenditore predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti |
|------------------------------------|--------------|-------------------|----------|
| Elenco di selezione indicizzato 2  | Testo        | 30                | Nessuno  |
| Elenco di selezione indicizzato 3  | Testo        | 30                | Nessuno  |
| Elenco di selezione indicizzato 4  | Testo        | 30                | Nessuno  |
| Elenco di selezione indicizzato 5  | Testo        | 30                | Nessuno  |
| Elenco di selezione indicizzato 6  | Testo        | 30                | Nessuno  |
| Numero indicizzato                 | Numero       | 16                | Nessuno  |
| Data indicizzata                   | Data/ora     | 32                | Nessuno  |
| Valuta indicizzata                 | Valuta       | 25                | Nessuno  |
| Testo lungo indicizzato            | Testo        | 255               | Nessuno  |
| Testo breve indicizzato 1          | Testo        | 100               | Nessuno  |
| Testo breve indicizzato 2          | Testo        | 100               | Nessuno  |
| Casella di controllo indicizzata   | Booleano     | 1                 | Nessuno  |

#### Campi evento: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei campi Evento in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo evento | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|-------------------|---------------------|-------------------|----------|
| ID riga           | ID                  | 15                | Nessuno. |
| Prodotto          | Elenco di selezione | 100               | Nessuno. |

| Nome campo evento                 | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                               |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Categoria prodotto                | Elenco di selezione | 100               | Nessuno.                                                                                               |
| Alias proprietario                | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                               |
| Descrizione                       | Testo               | 250               | Nessuno.                                                                                               |
| Divisione                         | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                               |
| Dettagli sessione                 | Testo               | 500               | Nessuno.                                                                                               |
| Nome proprietario                 | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                               |
| Cognome proprietario              | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                               |
| ID proprietario principale        | ID                  | 15                | Nessuno.                                                                                               |
| Gruppi valori elenco di selezione | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                               |
| ID integrazione                   | Testo               | 30                | Nessuno.                                                                                               |
| ID sistema esterno                | Testo               | 30                | Nessuno.                                                                                               |
| Numero indicizzato                | Numero intero       | Non applicabile   | Il valore di questo campo deve essere un valore numerico valido compreso tra -2147483648 e 2147483647. |
| Elenco di selezione indicizzato 1 | Elenco di selezione | 30                | Nessuno.                                                                                               |
| Elenco di selezione indicizzato 2 | Elenco di selezione | 30                | Nessuno.                                                                                               |
| Elenco di selezione indicizzato 3 | Elenco di selezione | 30                | Nessuno.                                                                                               |
| Elenco di selezione indicizzato 4 | Elenco di selezione | 30                | Nessuno.                                                                                               |
| Elenco di selezione indicizzato 5 | Elenco di selezione | 30                | Nessuno.                                                                                               |
| Elenco di selezione indicizzato 6 | Elenco di selezione | 30                | Nessuno.                                                                                               |

| Nome campo evento         | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                               |
|---------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Testo lungo indicizzato   | Testo               | 255               | Nessuno.                                                                                               |
| Testo breve indicizzato 1 | Testo               | 40                | Nessuno.                                                                                               |
| Testo breve indicizzato 2 | Testo               | 40                | Nessuno.                                                                                               |
| Tipo                      | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                               |
| Ubicazione                | Testo               | 100               | Nessuno.                                                                                               |
| Max partecipanti          | Numero intero       | Non applicabile.  | Il valore di questo campo deve essere un valore numerico valido compreso tra 0 e 1000000.              |
| Nome                      | Testo               | 150               | Questo campo è obbligatorio.                                                                           |
| Obiettivo evento          | Testo               | 500               | Questo campo è obbligatorio.                                                                           |
| Data di inizio            | Data/ora            | Non applicabile.  | Nessuno.                                                                                               |
| Budget                    | Valuta              | 15                | Nessuno.                                                                                               |
| Credito CME               | Numero intero       | Non applicabile.  | Il valore di questo campo deve essere un valore numerico valido compreso tra -2147483648 e 2147483647. |
| Data di conferma          | Data/ora            | Non applicabile.  | Nessuno.                                                                                               |
| Data di fine              | Data/ora            | Non applicabile.  | Nessuno.                                                                                               |
| Stato                     | Elenco di selezione | 30                | Nessuno.                                                                                               |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi esame: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di esame in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo esame predefinito | Tipo di campo       | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                             |
|------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibile dal              | Data                | 7                 | Nessuno.                                                                                                                             |
| Disponibile fino al          | Data                | 7                 | Nessuno.                                                                                                                             |
| Azienda                      | Testo               | 100               | Nessuno.                                                                                                                             |
| Contatto                     | Elenco di selezione | 15                | Utilizzare questo campo se il contatto dell'esame è già presente in Oracle CRM On Demand.                                            |
| Descrizione                  | Testo               | 255               | Nessuno.                                                                                                                             |
| E-mail                       | Testo               | 100               | L'indirizzo e-mail del contatto dell'esame.                                                                                          |
| Tariffa esame                | Valuta              | 22                | Nessuno.                                                                                                                             |
| ID esame                     | Testo               | 100               | L'identificativo interno dell'esame deve essere univoco.                                                                             |
| Nome                         | Testo               | 50                | Utilizzare questo campo per immettere il nome del contatto dell'esame solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.    |
| Formato                      | Elenco di selezione | 30                | I valori validi predefiniti sono Scelta multipla, D/R e Misto.                                                                       |
| Metodo di valutazione        | Elenco di selezione | 30                | I valori validi predefiniti sono Valutazioni, Punti e Punteggi.                                                                      |
| Cognome                      | Testo               | 50                | Utilizzare questo campo per immettere il cognome del contatto dell'esame solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand. |
| Punteggio massimo            | Numero              | 22                | Nessuno.                                                                                                                             |
| Modalità                     | Elenco di selezione | 30                | I valori validi predefiniti sono basato su computer, Cartaceo e Misto.                                                               |
| Nome                         | Testo               | 100               | Il nome esame deve essere univoco.                                                                                                   |
| Numero di domande            | Numero              | 22                | Nessuno.                                                                                                                             |
| Obiettivo                    | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                                             |

|                               |                     |     |                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|---------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proprietario                  | Elenco di selezione | 15  | Nessuno.                                                                                                                                                                                        |
| Punteggio minimo sufficiente  | Numero              | 22  | Nessuno.                                                                                                                                                                                        |
| Opzioni di pagamento          | Elenco di selezione | 30  | I valori validi predefiniti sono Assegno, Carta di credito, Contante e Fondi guadagnati.                                                                                                        |
| Telefono                      | Telefono            | 40  | Il numero di telefono del contatto dell'esame.                                                                                                                                                  |
| Prodotto principale           | Elenco di selezione | 15  | Nessuno.                                                                                                                                                                                        |
| Categoria prodotto principale | Elenco di selezione | 15  | Nessuno.                                                                                                                                                                                        |
| Stato                         | Elenco di selezione | 30  | I valori validi predefiniti sono Bozza, Pianificato, Disponibile, Obsoleto e Inattivo.                                                                                                          |
| Tempo consentito (minuti)     | Numero              | 22  | Nessuno.                                                                                                                                                                                        |
| Tipo                          | Elenco di selezione | 30  | I valori validi predefiniti sono Con supervisore e Online. Un esame viene considerato del tipo <i>con supervisore</i> quando i candidati vengono sorvegliati da un supervisore durante l'esame. |
| Validità (mesi)               | Numero              | 22  | Nessuno.                                                                                                                                                                                        |
| Sito Web                      | Testo               | 100 | L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sull'esame.                                                                                                                            |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Campi esame \(a pagina 530\)](#)

### Campi registrazione a esame: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di registrazione a esame in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo registrazione a esame predefinito | Tipo di campo       | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amministrazione di partner                   | Elenco di selezione | 15                | L'azienda di terze parti responsabile dell'amministrazione dell'esame. Si tratta in genere di una voce dell'elenco di partner di amministrazione per l'esame.  |
| Nome candidato                               | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                       |
| Data completamento                           | Data                | 7                 | Nessuno.                                                                                                                                                       |
| Valuta                                       | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                       |
| Descrizione                                  | Testo               | 255               | Nessuno.                                                                                                                                                       |
| Nome esame                                   | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                       |
| Data di cambio                               | Data                | Non applicabile   | Nessuno.                                                                                                                                                       |
| Valutazione ottenuta                         | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                                                                                       |
| Obiettivo                                    | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                       |
| Proprietario                                 | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                       |
| Punteggio ottenuto                           | Numero              | 22                | Nessuno.                                                                                                                                                       |
| Scadenza punteggio                           | Data                | 7                 | Nessuno.                                                                                                                                                       |
| Data registrazione                           | Data                | 7                 | Questo campo visualizza la data corrente al momento della creazione del record. La data può essere tuttavia modificata durante o dopo la creazione del record. |
| Numero di registrazione                      | Testo               | 50                | In genere i numeri di registrazione agli esami sono univoci.                                                                                                   |
| Stato registrazione                          | Elenco di selezione | 30                | I valori validi predefiniti sono Registrato, Superato e Non riuscito.                                                                                          |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

## ■ Campi esame (a pagina 530)

### Campi dei conti finanziari: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i conti finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi ai conti finanziari.

| Nome campo Conto finanziario          | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                        |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titolare conto                        | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                                         |
| Titolare conto: ID esterno sistema    | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Saldo                                 | Valuta              | 22                | Nessuno                                                                                                         |
| Saldo al                              | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                         |
| Filiale                               | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                                         |
| Filiale: ID esterno sistema           | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Account aziendale                     | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                                         |
| Cliente aziendale: ID sistema esterno | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Campagna                              | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                                         |
| Campagna: ID esterno sistema          | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Codice valuta                         | Elenco di selezione | 20                | Nessuno                                                                                                         |
| Descrizione                           | Testo               | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. |
| Divisione                             | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                         |

| Nome campo Conto finanziario               | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                     |
|--------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di cambio                             | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                                                                      |
| ID esterno                                 | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                      |
| Ultimo aggiornamento esterno               | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                                                                      |
| Origine esterna                            | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                      |
| Conto finanziario                          | Testo               | 50                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                                           |
| Numero conto finanziario                   | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                      |
| Consulente finanziario                     | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                      |
| Consulente finanziario: ID esterno sistema | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                      |
| Esterno                                    | Booleano            | 1                 | Nessuno                                                                                      |
| Istituzione esterna                        | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                      |
| Istituzione esterna: ID esterno sistema    | Testo               | 30                | L'ID esterno univoco dell'istituzione esterna (cliente aziendale) collegata a questo record. |
| Filiale principale                         | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                                      |
| Nucleo familiare                           | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                      |
| Nucleo familiare: ID sistema esterno       | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                      |
| ID integrazione                            | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                      |
| Congiunto                                  | Booleano            | 1                 | Nessuno                                                                                      |
| Data di apertura                           | Data                | Non applicabile   | Nessuno                                                                                      |
| Proprietario: ID esterno sistema           | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                      |



| Nome campo Conto finanziario                     | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                              |
|--------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Conto finanziario principale: ID esterno sistema | Testo               | 50                | L'ID esterno univoco del conto finanziario collegato a questo record. |
| Gruppi valori elenco di selezione                | Testo               | 50                | Nessuno                                                               |
| Portafoglio: ID esterno sistema                  | Testo               | 30                | Nessuno                                                               |
| Conto principale                                 | Booleano            | 1                 | Nessuno                                                               |
| Tipo                                             | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                               |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi titolari conti finanziari: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i titolari di conti finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi ai titolari di conti finanziari.

| Nome campo Titolare conto finanziario | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                           |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| Account aziendale                     | Testo               | 15                | Il campo predefinito per il record corrispondente. |
| Cliente aziendale: ID sistema esterno | Testo               | 30                | Nessuno                                            |
| Codice valuta                         | Elenco di selezione | 20                | Nessuno                                            |
| Divisione                             | Testo               | 50                | Nessuno                                            |
| Data di cambio                        | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                            |

| Nome campo Titolare conto finanziario          | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                              |
|------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| ID sistema esterno                             | Testo               | 50                | Nessuno                                                               |
| Ultimo aggiornamento esterno                   | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                                               |
| Origine esterna                                | Testo               | 50                | Nessuno                                                               |
| Conto finanziario                              | Testo               | 15                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                    |
| Conto finanziario: ID esterno sistema          | Testo               | 50                | L'ID univoco esterno del conto finanziario collegato a questo record. |
| Titolare conto finanziario                     | Testo               | 15                | Nessuno                                                               |
| Titolare conto finanziario: ID esterno sistema | Testo               | 30                | Nessuno                                                               |
| Nome titolari conti finanziari                 | Testo               | 50                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                    |
| Nucleo familiare                               | Testo               | 15                | Nessuno                                                               |
| Nucleo familiare: ID sistema esterno           | Testo               | 30                | Nessuno                                                               |
| Data adesione                                  | Data                | Non applicabile   | Nessuno                                                               |
| Proprietario                                   | Testo               | 15                | Nessuno                                                               |
| Proprietario: ID esterno sistema               | Testo               | 30                | Nessuno                                                               |
| Gruppi valori elenco di selezione              | Testo               | 50                | Nessuno                                                               |
| Contatto principale                            | Booleano            | 1                 | Nessuno                                                               |
| Ruolo                                          | Elenco di selezione | 30                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                    |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

**Campi partecipazione conti finanziari: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le partecipazioni conti finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alle partecipazioni conti finanziari.

| Nome campo Partecipazioni conti finanziari | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                 |
|--------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Codice valuta                              | Elenco di selezione | 20                | Nessuno                                                                  |
| Divisione                                  | Testo               | 50                | Nessuno                                                                  |
| Data di cambio                             | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                                                  |
| ID sistema esterno                         | Testo               | 50                | Nessuno                                                                  |
| Ultimo aggiornamento esterno               | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                                                  |
| Origine esterna                            | Testo               | 50                | Nessuno                                                                  |
| Conto finanziario                          | Testo               | 15                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                       |
| Conto finanziario: ID esterno sistema      | Testo               | 50                | L'ID univoco esterno del conto finanziario collegato a questo record.    |
| Nome partecipazioni conti finanziari       | Testo               | 50                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                       |
| Prodotto finanziario                       | Testo               | 15                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                       |
| Prodotto finanziario: ID esterno sistema   | Testo               | 50                | L'ID univoco esterno del prodotto finanziario collegato a questo record. |
| ID integrazione                            | Testo               | 30                | Nessuno                                                                  |

| Nome campo Partecipazioni conti finanziari | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti |
|--------------------------------------------|--------------|-------------------|----------|
| Proprietario                               | Testo        | 15                | Nessuno  |
| Proprietario: ID esterno sistema           | Testo        | 30                | Nessuno  |
| Prestazioni                                | Testo        | 22                | Nessuno  |
| Gruppi valori elenco di selezione          | Testo        | 50                | Nessuno  |
| Data di acquisto                           | Data/ora     | Non applicabile   | Nessuno  |
| Prezzo di acquisto                         | Valuta       | 22                | Nessuno  |
| Quantità                                   | Numero       | 22                | Nessuno  |
| Valore                                     | Valuta       | 22                | Nessuno  |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi dei piani finanziari: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i piani finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Piano finanziario

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per il piano finanziario.

| Nome campo Piano finanziario          | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti |
|---------------------------------------|--------------|-------------------|----------|
| Approvato dal contatto                | Booleano     | 1                 | Nessuno  |
| Account aziendale                     | Testo        | 15                | Nessuno  |
| Cliente aziendale: ID sistema esterno | Testo        | 30                | Nessuno  |

| Nome campo Piano finanziario          | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                        |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campagna                              | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                                         |
| Campagna: ID esterno sistema          | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Contatto                              | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                                         |
| Contatto: ID esterno sistema          | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Codice valuta                         | Elenco di selezione | 20                | Nessuno                                                                                                         |
| Descrizione                           | Testo               | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. |
| Divisione                             | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                         |
| Data di cambio                        | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                         |
| ID sistema esterno                    | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                         |
| Ultimo aggiornamento esterno          | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                         |
| Origine esterna                       | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                         |
| Conto finanziario                     | Testo               | 15                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                                                              |
| Conto finanziario: ID esterno sistema | Testo               | 50                | L'ID esterno univoco del conto finanziario collegato a questo record.                                           |
| Nome piano finanziario                | Testo               | 50                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                                                              |
| Nucleo familiare                      | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                                         |
| Nucleo familiare: ID sistema esterno  | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| ID integrazione                       | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Proprietario                          | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                                         |

| Nome campo Piano finanziario      | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Proprietario: ID esterno sistema  | Testo               | 30                | Nessuno  |
| Gruppi valori elenco di selezione | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Portafoglio                       | Testo               | 15                | Nessuno  |
| Portafoglio: ID esterno sistema   | Testo               | 30                | Nessuno  |
| Inviato a contatto                | Booleano            | 1                 | Nessuno  |
| Stato                             | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Tipo                              | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi prodotto finanziario: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i prodotti finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i prodotti finanziari.

| Nome campo Prodotto finanziario | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|---------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Categoria                       | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Classe                          | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Codice valuta                   | Elenco di selezione | 20                | Nessuno  |
| Prezzo corrente                 | Valuta              | 20                | Nessuno  |

| Nome campo Prodotto finanziario                     | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------|--------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ultimo aggiornamento prezzo corrente                | Data/ora     | Non applicabile.  | Nessuno                                                                                                         |
| Divisione                                           | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| ID sistema esterno                                  | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                                         |
| Ultimo aggiornamento esterno                        | Data/ora     | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                         |
| Origine esterna                                     | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                                         |
| ID prodotto finanziario                             | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                                         |
| Nome prodotto finanziario                           | Testo        | 50                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                                                              |
| Panoramica prodotto finanziario                     | Testo        | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. |
| ID integrazione                                     | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| ID hub prodotto MDM                                 | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                                         |
| Proprietario                                        | Testo        | 15                | Nessuno                                                                                                         |
| Proprietario: ID esterno sistema                    | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                                         |
| Prodotto finanziario principale                     | Testo        | 15                | Nessuno                                                                                                         |
| Prodotto finanziario principale: ID esterno sistema | Testo        | 50                | L'ID esterno univoco del prodotto finanziario principale collegato a questo record.                             |
| Prodotto finanziario principale: ID sistema         | Testo        | 50                | Noto anche come ID esterno univoco.                                                                             |
| Gruppi valori elenco di selezione                   | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                                         |
| Origine prezzo                                      | Testo        | 50                | Noto anche come origine prezzo corrente.                                                                        |
| Catalogo prodotti                                   | Testo        | 250               | Nessuno                                                                                                         |

| Nome campo Prodotto finanziario | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|---------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| URL prodotto                    | Testo               | 250               | Nessuno  |
| Classe secondaria               | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Tipo                            | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi transazioni finanziarie: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le transazioni finanziarie in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per le transazioni finanziarie.

| Nome campo Transazioni finanziarie | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                           |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| Codice valuta                      | Elenco di selezione | 20                | Nessuno                                            |
| Data di cambio                     | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                            |
| ID sistema esterno                 | Testo               | 50                | Nessuno                                            |
| Ultimo aggiornamento esterno       | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                            |
| Origine esterna                    | Testo               | 50                | Nessuno                                            |
| Conto finanziario                  | Testo               | 15                | Il campo predefinito per il record corrispondente. |



| Nome campo Transazioni finanziarie                     | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                 |
|--------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Conto finanziario: ID esterno sistema                  | Testo               | 50                | L'ID esterno univoco del conto finanziario collegato a questo record.    |
| Prodotto finanziario                                   | Testo               | 15                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                       |
| Prodotto finanziario: ID esterno sistema               | Testo               | 50                | L'ID esterno univoco del prodotto finanziario collegato a questo record. |
| Transazione finanziaria principale                     | Testo               | 15                | Nessuno                                                                  |
| Transazione finanziaria principale: ID esterno sistema | Testo               | 50                | L'ID esterno univoco del prodotto finanziario collegato a questo record. |
| ID integrazione                                        | Testo               | 30                | Nessuno                                                                  |
| Proprietario                                           | Testo               | 15                | Nessuno                                                                  |
| Proprietario: ID esterno univoco                       | Testo               | 30                | Nessuno                                                                  |
| Quantità                                               | Numero              | 22                | Nessuno                                                                  |
| Data/ora transazione                                   | Data/ora            |                   | Nessuno                                                                  |
| ID transazione                                         | Testo               | 50                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                       |
| Periodo transazione                                    | Testo               | 50                | Nessuno                                                                  |
| Prezzo transazione                                     | Valuta              | 22                | Nessuno                                                                  |
| Origine transazione                                    | Testo               | 50                | Nessuno                                                                  |
| Tipo di transazione                                    | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                  |
| Valore                                                 | Valuta              | 22                | Nessuno                                                                  |

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP): Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei campi allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP)                     | Varchar             | 15                | Indica il numero di identificazione della riga.                                                                                                            |
| Tipo di allocazione                                                             | Elenco di selezione | 30                | I valori predefinita per questo campo sono Allocazione dettagli, Allocazione campione, Allocazione articoli promozionali e Allocazione richiesta campione. |
| Data di inizio                                                                  | Data e ora          | 7                 | Questo campo è obbligatorio.                                                                                                                               |
| Valuta                                                                          | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                   |
| Data di cambio                                                                  | Data                | Non applicabile   | Nessuno.                                                                                                                                                   |
| Divisione                                                                       | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                                                                                   |

| Nome campo<br>allocazione contatti<br>fornitore di servizi<br>sanitari (HCP)<br>predefinito | Tipo di dati | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di fine                                                                                | Data e ora   | 7                    | Se per il record Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) è definita una data di fine, tale data deve essere successiva alla data di inizio.                                                                                             |
| Quantità rimanente                                                                          | Numero       | 22                   | La prima volta che viene creata l'allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP), i campi Quantità allocazione e Quantità rimanente devono contenere lo stesso valore positivo. I campi relativi alla quantità devono contenere valori interi. |
| Quantità distribuita                                                                        | Numero       | 22                   | La prima volta che viene creata l'allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP), il campo Quantità distribuita deve essere pari a zero. I campi relativi alla quantità devono contenere valori interi.                                        |
| Quantità allocazione                                                                        | Numero       | 22                   | La prima volta che viene creata l'allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP), i campi Quantità allocazione e Quantità rimanente devono contenere lo stesso valore positivo. I campi relativi alla quantità devono contenere valori interi. |

| Nome campo<br>allocazione contatti<br>fornitore di servizi<br>sanitari (HCP)<br>predefinito | Tipo di dati | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID contatto                                                                                 | Varchar      | 15                   | Indica l'identificativo di riga del contatto o del professionista di servizi sanitari per il quale sono definite le allocazioni.                                         |
| ID prodotto                                                                                 | Varchar      | 15                   | Indica l'identificativo di riga del prodotto o del campione per il quale sono definite le allocazioni per il contatto o il professionista di servizi sanitari specifico. |
| Gruppi valori elenco di selezione                                                           | Testo        | 50                   | Nessuno.                                                                                                                                                                 |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi proprietà dell'assicurazione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati sulle proprietà dell'assicurazione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alle proprietà dell'assicurazione.

| Nome campo Proprietà<br>dell'assicurazione | Tipo di dati           | Lunghezza<br>massima | Commenti |
|--------------------------------------------|------------------------|----------------------|----------|
| Importo                                    | Valuta                 | 22                   | Nessuno  |
| Codice valuta                              | Elenco di<br>selezione | 20                   | Nessuno  |

| Nome campo Proprietà dell'assicurazione | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione                             | Testo               | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri. |
| Divisione                               | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| ID sistema esterno                      | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Ultimo aggiornamento esterno            | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Origine esterna                         | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| ID integrazione                         | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Proprietario                            | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Proprietario: ID esterno sistema        | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Gruppi valori elenco di selezione       | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Polizza                                 | Testo               | 15                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                                                                                                                                                                           |
| Polizza: ID esterno sistema             | Testo               | 50                | L'ID esterno univoco della polizza collegata a questo record.                                                                                                                                                                |
| Sequenza                                | Numero              | 22                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                                                                                                                                                                           |
| Tipo                                    | Elenco di selezione | 30                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                                                                                                                                                                           |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi Report di verifica magazzino: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i report di audit magazzino in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Report di verifica magazzino predefinito Nome campo | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                   |
|-----------------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Commenti                                            | Note                | 255               | Nessuno                                                                    |
| Data completamento                                  | Data/ora            | 7                 | Nessuno                                                                    |
| Periodo magazzino                                   | Testo               | 15                | Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto periodo magazzino. |
| Motivo                                              | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                    |
| Data report                                         | Data/ora            | 7                 | Nessuno                                                                    |
| Stato                                               | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                    |
| Tipo                                                | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                    |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi Periodo di magazzino: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i periodi magazzino in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Periodo di magazzino predefinito Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                         |
|---------------------------------------------|--------------|-------------------|------------------------------------------------------------------|
| Attivo                                      | Booleano     | 1                 | Questo campo indica se il periodo magazzino è attivo o inattivo. |
| Data di fine                                | Data/ora     | 7                 | Questo campo è vuoto se il periodo magazzino è attivo.           |

| Periodo di magazzino<br>predefinito Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                 |
|------------------------------------------------|--------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Riconciliato                                   | Booleano     | 1                    | Questo campo indica se il periodo magazzino è stato o meno riconciliato. |
| Data di inizio                                 | Data/ora     | 7                    | La data di inizio del periodo magazzino.                                 |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi invitato: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei campi invitato in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo invitato | Tipo di dati | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                                                                               |
|---------------------|--------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato invitato      | Testo        | 30                   | Il valore predefinito è In sospeso. Gli altri valori disponibili sono: Frequentato, Annullato, Confermato, Respinto e Lista di attesa. |
| Nome contatto       | Testo        | 30                   | Selezionare un contatto dall'applet associato.                                                                                         |
| Qualifica           | Testo        | 30                   | La qualifica per il contatto.                                                                                                          |
| Tipo                | Testo        | 30                   | Il tipo di contatto.                                                                                                                   |
| E-mail              | Testo        | 30                   | Nessuno                                                                                                                                |
| N. telefono         | Testo        | 30                   | Nessuno                                                                                                                                |
| Dettaglio sessione  | Testo        | 30                   | Nessuno                                                                                                                                |
| Commenti            | Testo        | 30                   | Nessuno                                                                                                                                |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi parte coinvolta: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati sulla parte coinvolta in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alla parte coinvolta.

| Nome campo Parte coinvolta    | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Richiesta                     | Testo               | 15                | Il campo predefinito per il record corrispondente.                                                                                                                                                                           |
| Richiesta: ID esterno sistema | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Contatto                      | Testo               | 15                | Il campo predefinito per il record corrispondente. Il campo Contatto è una concatenazione del cognome e del nome del contatto.                                                                                               |
| Contatto: ID esterno sistema  | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Codice valuta                 | Elenco di selezione | 20                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Data di cambio                | Data                | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| ID sistema esterno            | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Ultimo aggiornamento esterno  | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Origine esterna               | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Descrizione lesione           | Testo               | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri. |
| Riepilogo lesioni             | Testo               | 250               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |



| Nome campo Parte coinvolta       | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                           |
|----------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| ID integrazione                  | Testo               | 30                | Nessuno                                            |
| Nome parte coinvolta             | Testo               | 50                | Nessuno                                            |
| Ubicazione                       | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                            |
| Proprietario                     | Testo               | 15                | Il proprietario del record.                        |
| Proprietario: ID esterno sistema | Testo               | 30                | Nessuno                                            |
| Ruolo                            | Elenco di selezione | 30                | Il campo predefinito per il record corrispondente. |
| Ruolo nell'incidente             | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                            |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi evento lead: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione dei record prima dell'importazione degli eventi lead in Oracle CRM On Demand. La tabella completa le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario consultare le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo evento lead predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                          |
|------------------------------------|--------------|-------------------|-----------------------------------|
| Evento                             | Testo        | 50                | Il nome dell'evento.              |
| ID evento                          | ID           | 15                | Nessuno                           |
| ID sistema esterno evento          | ID           | 15                | L'ID sistema esterno dell'evento. |
| Lead                               | Testo        | 50                | Il nome del lead.                 |
| ID lead                            | ID           | 15                | Nessuno                           |

| Nome campo evento lead predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                       |
|------------------------------------|--------------|-------------------|--------------------------------|
| ID univoco esterno lead            | ID           | 15                | L'ID univoco esterno del lead. |
| ID riga                            | ID           | 15                | Nessuno                        |

### Campi lead: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei lead in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Lead predefinito                    | Tipo di dati    | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID esterno account                             | Testo           | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                        |
| Alias                                          | Testo           | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                        |
| Fatturati annui                                | Valuta          | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                        |
| Reddito approssimativo                         | Valuta          | 15                | L'importo del reddito annuo approssimativo.                                                                                                                                                                    |
| Account associato                              | Testo           | 100               | Nessuno.                                                                                                                                                                                                       |
| Contatto associato                             | Testo           | 101               | Il numero massimo di caratteri consentiti è 101. Il nome può contenere fino a 50 caratteri, seguiti da uno spazio, e il cognome può contenere fino a 50 caratteri per un totale di 101 caratteri per il campo. |
| Registrazione operazione associata             | Testo           | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                        |
| Registrazione operazione associata: ID esterno | Testo           | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                        |
| Opportunità associata                          | Non applicabile | Non applicabile   | Se si importa un lead convertito, il valore di questo campo deve corrispondere al nome di un'opportunità esistente.                                                                                            |

| Nome campo Lead predefinito           | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indirizzo di fatturazione 1           | Testo               | 200               | Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).                                                                                                                                                                                         |
| Indirizzo di fatturazione 2, 3        | Testo               | 100 ognuno        | Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).                                                                                                                                                                                         |
| Città di fatturazione                 | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Paese di fatturazione                 | Elenco di selezione | 30                | I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi (a pagina 1706))</a> ). |
| CP di fatturazione/Codice smistamento | Testo               | 30                | Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/ Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana (vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706)).                                                                                              |
| Provincia di fatturazione             | Testo               | 30                | Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo (o altri equivalenti per lo stato USA) a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast.                                                                                                                                                                           |
| Stato USA di fatturazione             | Elenco di selezione | 2                 | Valori validi predefiniti: abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima                                                                                                                                                                                                                         |

| Nome campo Lead predefinito        | Tipo di dati    | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------|-----------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    |                 |                   | dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo.                                                                                                                   |
| CAP/Codice postale di fatturazione | Testo           | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Campagna                           | Non applicabile | Non applicabile   | Questo valore viene specificato quando si utilizza la procedura di importazione dei lead di Oracle CRM On Demand. Non è possibile impostare direttamente valori per il campo Campagna nei dati di importazione.              |
| ID esterno campagna                | Testo           | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| N. cell.                           | Telefono        | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Azienda                            | Testo           | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| ID esterno contatto                | Testo           | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Creazione di                       | Non applicabile | Non applicabile   | Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.                                                                 |
| Data di nascita                    | Data            | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Descrizione                        | Testo           | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri. |
| Divisione                          | Testo           | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |

| Nome campo Lead predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E-mail                      | Testo               | 100               | <p>Se la casella di controllo Consenti caratteri Unicode nei campi E-mail è selezionata nel profilo dell'azienda, è possibile utilizzare la maggior parte dei caratteri Unicode (UTF-8).</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla casella di controllo Consenti caratteri Unicode nei campi E-mail, vedere Configurazione di Impostazioni azienda (vedere <a href="#">Configurazione delle impostazioni dell'azienda</a> a pagina 1183).</p> <p>Per informazioni sui caratteri supportati per l'uso negli indirizzi e-mail, vedere <a href="#">Informazioni sui caratteri speciali negli indirizzi e-mail</a> (a pagina 65).</p> |
| Data di chiusura prevista   | Data                | 7                 | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ID univoco esterno          | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Nome                        | Testo               | 50                | Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Prima dell'importazione, assicurarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Nome Furigana               | Testo               | 50                | L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Cognome Furigana            | Testo               | 50                | L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Settore                     | Elenco di selezione | 50                | <p>Oracle CRM On Demand non consente la modifica di valori validi per questo campo. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo. In alternativa, l'amministratore di Oracle CRM On Demand dell'azienda può creare un campo Lead personalizzato contenente i valori validi previsti nei dati di importazione. In questo modo è possibile importare i dati nel campo personalizzato anziché in questo campo.</p> <p>Valori validi predefiniti: Automobilistico, Energia, Servizi finanziari, Alta tecnologia, Produzione, Altro,</p>                          |

| Nome campo Lead predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|----------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |                      |                   | Farmaceutico, Dettaglio, Servizi e Telecomunicazioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ID integrazione             | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Qualifica                   | Testo                | 75                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Cognome                     | Testo                | 50                | Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Prima dell'importazione, assicurarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Valuta lead                 | Testo                | 20                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Modifica di                 | Non applicabile      | Non applicabile   | Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Sig./Sig.ra                 | Elenco di selezione  | 15                | Valori validi predefiniti: Sig.na, Sig., Sig.ra e Dott.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Non inviare e-mail          | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Passo successivo            | Testo                | 250               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Numero di dipendenti        | Numero intero        | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ID esterno opportunità      | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Proprietario                | E-mail               | 50                | <p>I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.</p> <p>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.</p> |

| Nome campo Lead predefinito        | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gruppi valori elenco di selezione  | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Fatturato potenziale               | Valuta              | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| N. di telefono principale          | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Interesse prodotto                 | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Professione                        | Testo               | 50                | La professione o occupazione specificata.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Valutazione                        | Elenco di selezione | 30                | Valori validi predefiniti: A, B, C e D                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Valutazione 1                      | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.<br><br>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sui campi visualizzati come immagini (a pagina 61)</a> .                                                                                                             |
| Valutazione 2                      | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Valutazione 3                      | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Riassegna proprietario lead        | Non applicabile     | Non applicabile   | Questo valore è specificato per tutti i lead in un'importazione specifica quando si utilizza la procedura di importazione dei lead di Oracle CRM On Demand. Determina se i lead importati vengono assegnati a nuovi proprietari in base alle regole di assegnazione dei lead definite per l'azienda. |
| Segnalato da                       | Elenco di selezione | 101               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Funzionario commerciale            | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ID esterno funzionario commerciale | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Nome campo Lead predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Origine                     | Elenco di selezione | 30                | Valori validi predefiniti: Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Evento – Altro, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Riferimento - Dipendente, Riferimento – Esterno, Sito Web e Altro |
| Stato                       | Non applicabile     | Non applicabile   | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi e alla logica aziendale.                                                                                          |
| Semaforo 1                  | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.<br><br>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sui campi visualizzati come immagini (a pagina 61)</a> .                                                                      |
| Semaforo 2                  | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.                                                                                                                                                                                                  |
| Semaforo 3                  | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.                                                                                                                                                                                                  |
| Sito Web                    | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                 |
| N. fax ufficio              | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                 |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi lead \(a pagina 274\)](#)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi richiesta MDF: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare richieste di fondi di marketing (MDF) in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.



| Richiesta MDF<br>predefinita Nome campo | Tipo di dati   | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                             |
|-----------------------------------------|----------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Importo preapprovato                    | Numero         | 22                   | L'importo totale approvato dal proprietario del marchio per l'attività di marketing. |
| Importo richiesto                       | Numero         | 22                   | L'importo totale richiesto dal partner per l'attività di marketing.                  |
| Stato approvazione                      | Varchar        | 30                   | Lo stato di approvazione corrente per la richiesta MDF.                              |
| Autore approvazione                     | Varchar        | 15                   | Il nome dell'autore approvazione corrente.                                           |
| Campagna                                | Varchar        | 15                   | La campagna a cui è associata la richiesta MDF.                                      |
| Categoria                               | Varchar        | 30                   | La categoria a cui appartiene la richiesta MDF.                                      |
| Data della decisione sulla richiesta    | Data           | 7                    | La data in cui è stata presa la decisione della richiesta.                           |
| Stato richiesta                         | Varchar        | 30                   | Indica lo stato della richiesta MDF.                                                 |
| Descrizione                             | Varchar        | 250                  | Nessuno                                                                              |
| Divisione                               | Testo          | 50                   | Nessuno                                                                              |
| Data di scadenza                        | Data           | 7                    | La data in base alla quale la richiesta deve essere elaborata.                       |
| Data di fine                            | Data e ora UTC | 7                    | La data e l'ora di fine dell'attività di marketing.                                  |
| Data di scadenza                        | Data e ora UTC | 7                    | La data dopo la quale la richiesta MDF non è più valida.                             |
| Fondo                                   | Varchar        | 15                   | Il nome del fondo associato alla richiesta MDF.                                      |
| Autore ultima approvazione              | Varchar        | 15                   | Il nome della persona che ha approvato la richiesta più di recente.                  |
| Valuta richiesta MDF                    | Varchar        | 20                   | Nessuno                                                                              |
| Finalità di marketing                   | Varchar        | 30                   | Il motivo di marketing per la richiesta MDF.                                         |
| Proprietario                            | Varchar        | 15                   | Il proprietario del record.                                                          |

| Richiesta MDF<br>predefinita Nome campo | Tipo di dati   | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                      |
|-----------------------------------------|----------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Account partner proprietario            | Varchar        | 15                   | Il cliente partner per il quale lavora il proprietario.                       |
| Programma partner                       | Varchar        | 15                   | Il programma partner a cui è associata la richiesta.                          |
| Gruppi valori elenco di selezione       | Testo          | 50                   | Nessuno                                                                       |
| Data preapprovazione                    | Data           | 7                    | La data e l'ora di approvazione preliminare della richiesta MDF.              |
| Account partner principale              | Varchar        | 15                   | L'azienda partner impegnata nella richiesta MDF.                              |
| Codice motivo                           | Varchar        | 30                   | Il motivo per il quale è stata restituita o rifiutata la richiesta di prezzi. |
| Regione                                 | Varchar        | 30                   | La regione per la quale viene effettuata la richiesta MDF.                    |
| Data di richiesta                       | Data           | 7                    | La data e l'ora di creazione della richiesta MDF.                             |
| Nome richiesta                          | Varchar        | 50                   | Il nome della richiesta MDF.                                                  |
| Data di inizio                          | Data e ora UTC | 7                    | La data e l'ora di avvio dell'attività di marketing.                          |
| Stato invio                             | Varchar        | 30                   | Lo stato dell'invio, ad esempio Non inviato, Inviato o Richiamato.            |
| Data di invio                           | Data UTC       | 7                    | La data e l'ora di invio della richiesta.                                     |
| Totale importo richieste approvato      | Numero         | 22                   | L'importo totale della richiesta approvato per il partner.                    |
| Totale importo richieste                | Numero         | 22                   | L'importo totale richieste per il partner.                                    |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

**Campi Risposta messaggio: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le risposte messaggio in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario consultare le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo risposta messaggio predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti |
|-------------------------------------------|--------------|-------------------|----------|
| Account                                   | Testo        | 15                | Nessuno  |
| Attività                                  | Testo        | 15                | Nessuno  |
| Commenti                                  | Testo        | 250               | Nessuno  |
| Contatto                                  | Testo        | 15                | Nessuno  |
| Divisione                                 | Testo        | 50                | Nessuno  |
| Abilita follow-up                         | Booleano     | 1                 | Nessuno  |
| Ora fine                                  | Data/ora     | 7                 | Nessuno  |
| ID univoco esterno                        | Testo        | 50                | Nessuno  |
| Gruppi valori elenco di selezione         | Testo        | 50                | Nessuno  |
| Piano                                     | Testo        | 15                | Nessuno  |
| Elemento piano                            | Testo        | 15                | Nessuno  |
| Risposta                                  | Testo        | 30                | Nessuno  |
| Sezione                                   | Testo        | 100               | Nessuno  |
| Numero di sequenza                        | Numerico     | 22                | Nessuno  |
| Ora inizio                                | Data/ora     | 7                 | Nessuno  |

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

■ [Modifica delle risposte messaggio \(a pagina 228\)](#)

### Campi piano di messaggistica: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i piani messaggistica in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Piano messaggistica predefinito       | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Destinatari                                      | Testo        | 1000              | Questo campo descrive i destinatari di questo piano messaggi, ad esempio chirurghi cardiaci.                                                                                                                 |
| Codice                                           | Testo        | 50                | Questo campo tiene traccia dei piani di messaggistica in diversi ID riga. Se, ad esempio, si rivede un piano di messaggistica, questo campo crea una copia del piano con un numero di versione incrementato. |
| Dichiarazione di non responsabilità obbligatoria | Booleano     | 1                 | Quando questo campo è selezionato, viene visualizzato un messaggio di dichiarazione di non responsabilità.                                                                                                   |
| Divisione                                        | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                      |
| Abilita follow-up                                | Booleano     | 1                 | Nessuno                                                                                                                                                                                                      |
| Data di scadenza                                 | Data/ora     | 7                 | La data di fine del piano messaggistica.                                                                                                                                                                     |
| ID univoco esterno                               | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                      |
| Sequenza blocco                                  | Booleano     | 1                 | Questo campo blocca il piano messaggistica che impedisce agli utenti di cambiare la sequenza o rimuovere messaggi da un piano messaggistica.                                                                 |
| Nome                                             | Testo        | 200               | Il nome del piano messaggistica o il piano messaggistica personalizzato.                                                                                                                                     |
| Gruppi valori elenco di selezione                | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                      |

| Nome campo Piano messaggistica predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Priorità                                   | Numero              | 22                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                |
| Data di rilascio                           | Data/ora            | 7                 | La data di rilascio del piano messaggistica.                                                                                                                                                                                                           |
| Segmento                                   | Testo               | 50                | Questo campo descrive il segmento di mercato, ossia il gruppo di clienti a cui è destinato il piano messaggi, ad esempio case di cura terziarie. Mostra i piani messaggistica consigliati per i funzionari commerciali quando pianificano le chiamate. |
| Interfaccia                                | Testo               | 30                | Quando il pianificatore di messaggistica è aperto per la modifica o l'anteprima, viene visualizzato anche il layout del piano messaggistica.                                                                                                           |
| Data di inizio                             | Data/ora            | 7                 | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                |
| Stato                                      | Elenco di selezione | 30                | I valori validi predefiniti per questo campo sono: Approvato, In corso, Rifiutato, Rilasciato, Inviato.                                                                                                                                                |
| Tipo                                       | Testo               | 30                | I valori validi predefiniti per questo campo sono: Lancio prodotto e Messaggistica mirata.                                                                                                                                                             |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Piani di messaggistica \(a pagina 653\)](#)

### Campi elemento piano di messaggistica: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare gli elementi piano messaggistica in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Piano messaggistica predefinito Nome campo elemento | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Destinatari                                         | Testo               | 1000              | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Descrizione                                         | Testo               | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Disabilita precaricamento                           | Booleano            | 1                 | Se il valore del campo Disabilita precaricamento è N, ovvero il valore predefinito, il precaricamento delle animazioni dell'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales viene abilitato. Questo campo richiede un valore.                                                                                                   |
| Messaggio di divulgazione                           | Booleano            | 1                 | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Nome visualizzazione                                | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Divisione                                           | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Nome                                                | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Piano messaggistica padre                           | Testo               | 30                | Un piano di messaggistica è composto da una serie di elementi piano di messaggistica. Il campo Piano messaggistica principale è il piano di messaggistica al quale appartiene l'elemento piano di messaggistica. Il campo Piano messaggistica principale è il piano di messaggistica al quale appartiene l'elemento piano di messaggistica. |
| Gruppi valori elenco di selezione                   | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Valutazione                                         | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tipo di invio                                       | Elenco di selezione | 30                | I valori disponibili sono Invio PDF o Invio standard. Il valore predefinito è Invio standard.<br>Per impostazione predefinita, la casella di controllo Copia abilitata è selezionata e la casella di controllo Ottimizzato è deselezionata.                                                                                                 |
| Numero di sequenza                                  | Numero              | 22                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Nome soluzione                                      | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Piano messaggistica predefinito Nome campo elemento | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|-----------------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Note presentatore                                   | Testo               | 2000              | Nessuno  |
| Stato                                               | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Sinossi                                             | Testo               | 2000              | Nessuno  |
| Tipo                                                | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Elementi dei piani di messaggistica \(a pagina 660\)](#)

### Campi relazione elemento piano messaggistica: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare relazioni elemento piano messaggistica in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Piano messaggistica predefinito Nome campo relazione elemento | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Destinatari                                                   | Testo               | 1000              | Nessuno  |
| Descrizione                                                   | Testo               | 255               | Nessuno  |
| Nome visualizzazione                                          | Testo               | 100               | Nessuno  |
| Divisione                                                     | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Nome                                                          | Testo               | 100               | Nessuno  |
| Piano messaggistica padre                                     | Testo               | 15                | Nessuno  |
| Gruppi valori elenco di selezione                             | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Valutazione                                                   | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |

| Piano messaggistica predefinito Nome campo relazione elemento | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Numero di sequenza                                            | Numero              | 22                | Nessuno  |
| Nome soluzione                                                | Testo               | 30                | Nessuno  |
| Stato                                                         | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Sinossi                                                       | Testo               | 2000              | Nessuno  |
| Tipo                                                          | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- Relazioni elemento piano messaggistica (vedere [Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) a pagina 666)

### Campi Registrazione modifica: Preparazione all'importazione

Nella tabella riportata di seguito sono contenute informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei campi di registrazione modifica in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). Prima di importare i campi di registrazione modifica, è necessario rivedere le seguenti informazioni.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Registrazione modifica predefinita Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID oggetto figlio                             | Testo        | 15                | Nessuno.                                                                                                                             |
| Nome oggetto figlio                           | Testo        | 50                | Nessuno.                                                                                                                             |
| Nome evento                                   | Testo        | 150               | Per informazioni sui nomi degli eventi, vedere <a href="#">Informazioni sugli eventi di registrazione modifica (a pagina 1693)</a> . |
| Nome campo                                    | Testo        | 50                | Nessuno.                                                                                                                             |
| ID oggetto                                    | Testo        | 15                | Nessuno.                                                                                                                             |
| Nome oggetto                                  | Testo        | 50                | Nessuno.                                                                                                                             |



| Registrazione modifica predefinita Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                           |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero modifica                               | Numero       | 22                | Nessuno.                                                                                                           |
| Modificato: Data                              | Data/ora     | 50                | Nessuno.                                                                                                           |
| Tipo di record                                | Testo        | 50                | Indica il tipo di record per il quale sono stati modificati i valori dell'elenco di selezione, ad esempio Account. |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Registrazione modifica \(a pagina 1679\)](#)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi nota: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le note in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Nota predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|--------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID esterno account          | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Nome account                | Testo        | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| ID esterno campagna         | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Nome campagna               | Testo        | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| ID esterno contatto         | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Nome contatto               | Testo        | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Descrizione                 | Testo        | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri. |

| Nome campo Nota predefinito      | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                         |
|----------------------------------|----------------------|-------------------|--------------------------------------------------|
| ID esterno opportunità           | Testo                | 30                | Nessuno                                          |
| Nome opportunità                 | Testo                | 100               | Nessuno                                          |
| Privata                          | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                          |
| ID esterno richiesta di servizio | Testo                | 30                | Nessuno                                          |
| Numero richiesta di servizio     | Numero               | 15                | Nessuno                                          |
| Oggetto                          | Testo                | 30                | Campo obbligatorio per impostazione predefinita. |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi Obiettivo: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare obiettivi in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Obiettivo predefinito Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                   |
|----------------------------------|--------------|-------------------|------------------------------------------------------------|
| Nome account                     | Testo        | 15                | Il nome cliente associato all'obiettivo definito.          |
| Nome contatto                    | Testo        | 15                | Il nome contatto associato all'obiettivo definito.         |
| Valuta                           | Testo        | 20                | La valuta utilizzata per i valori monetari dell'obiettivo. |
| Descrizione                      | Testo        | 2000              | Il campo descrizione per l'obiettivo definito.             |
| Divisione                        | Testo        | 50                | Nessuno                                                    |

| Obiettivo predefinito Nome campo  | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di cambio                    | Data/ora            | 7                 | La data di applicazione del tasso di cambio alla valuta.                                                                                                                     |
| Nome obiettivo                    | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                      |
| Fatturato obiettivo               | Testo               | 22                | Fatturato di destinazione per l'obiettivo.                                                                                                                                   |
| Destinazione obiettivo            | Numero              | 22                | Il campo Destinazione obiettivo rappresenta la quantità di unità di vendita, farmaci, chiamate vendite e così via. Questa quantità viene definita dal campo Unità obiettivo. |
| Unità obiettivo                   | Elenco di selezione | 30                | Il campo Unità obiettivo definisce la quantità nel campo Destinazioni obiettivo.                                                                                             |
| Obiettivo principale              | Testo               | 15                | Se l'obiettivo definito è associato a un obiettivo principale, questo campo abilita la combinazione di entrambi gli obiettivi.                                               |
| Periodo                           | Testo               | 15                | Questo valore di periodo corrisponde ai criteri immessi dall'utente durante l'impostazione delle previsioni in Oracle CRM On Demand.                                         |
| Gruppi valori elenco di selezione | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                      |
| Nome piano                        | Testo               | 15                | Il nome del piano aziendale associato a questo obiettivo specifico (facoltativo).                                                                                            |
| Nome prodotto                     | Testo               | 15                | Il nome prodotto associato all'obiettivo definito.                                                                                                                           |
| Stato                             | Elenco di selezione | 30                | Lo stato dell'obiettivo.                                                                                                                                                     |
| Destinatari                       | Testo               | 2000              | Questo è il gruppo di singoli individui a cui viene applicato l'obiettivo.                                                                                                   |
| Tipo                              | Elenco di selezione | 30                | Il tipo di obiettivo. Il cliente imposta i valori.                                                                                                                           |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

## ■ Obiettivi (a pagina 404)

### Campi ruolo contatto opportunità: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i ruoli per i contatti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Ruolo contatto predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|----------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ruolo di acquisto                     | Elenco di selezione  | 39                | Valori validi predefiniti: utente, valutatore, autore approvazione, autore decisione, utente e valutatore, utente e autore approvazione, utente e autore decisione, valutatore e autore approvazione, valutatore e autore decisione, sconosciuto |
| ID esterno contatto                   | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nome contatto                         | Testo                | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                          |
| ID esterno opportunità                | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nome opportunità                      | Testo                | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                          |
| Principale                            | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                          |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi contatto \(a pagina 324\)](#)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi evento opportunità: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione dei record prima dell'importazione degli eventi opportunità in Oracle CRM On Demand. La tabella completa le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario consultare le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo evento opportunità predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                               |
|-------------------------------------------|--------------|-------------------|----------------------------------------|
| Evento                                    | Testo        | 50                | Il nome dell'evento.                   |
| ID evento                                 | ID           | 15                | Nessuno                                |
| ID sistema esterno evento                 | ID           | 15                | L'ID sistema esterno dell'evento.      |
| Opportunità                               | Testo        | 50                | Il nome dell'opportunità.              |
| ID opportunità                            | ID           | 15                | Nessuno                                |
| ID univoco esterno opportunità            | ID           | 15                | L'ID univoco esterno dell'opportunità. |
| ID riga                                   | ID           | 15                | Nessuno                                |

#### Campi opportunità: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare opportunità in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Opportunità predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                              |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account                            | Testo               | 100               | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                      |
| Indirizzo account                  | Elenco di selezione | 100               | Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. |
| Indirizzo account: ID              | ID                  | 15                | Nessuno                                                                                               |
| ID esterno account                 | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                               |
| Ubicazione account                 | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                               |
| Indirizzo                          | Elenco di selezione | 100               | Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. |

| Nome campo Opportunità predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------|----------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indirizzo: ID                      | ID                   | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Data di chiusura                   | Data                 | 7                 | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                                                                             |
| Rivenditore                        | Elenco di selezione  | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                                                                                                                        |
| Descrizione                        | Testo                | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri. |
| Divisione                          | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Fatturato previsto                 | Valuta               | 15                | Non può essere importato. Valore calcolato in base al campo Fatturato potenziale moltiplicato per il valore del campo Probabilità.                                                                                           |
| ID univoco esterno                 | Testo                | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Previsione                         | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| ID integrazione                    | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Origine lead                       | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Marca                              | Elenco di selezione  | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                                                                                                                        |
| Modello                            | Elenco di selezione  | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                                                                                                                        |
| Modifica di                        | Non applicabile      | Non applicabile   | Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.                                                                 |
| Nome                               | Testo                | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Passo successivo                   | Testo                | 250               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                      |
| Valuta opportunità                 | Elenco di selezione  | 15                | Sola lettura.                                                                                                                                                                                                                |

| Nome campo Opportunità predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valuta opportunità                 | Testo               | 20                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nome opportunità                   | Testo               | 100               | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Proprietario                       | E-mail              | 50                | <p>I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.</p> <p>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.</p> |
| ID esterno proprietario            | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Gruppi valori elenco di selezione  | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Priorità                           | Elenco di selezione | 30                | Valori validi predefiniti: Basso, Medio, Alto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| % probabilità                      | Elenco di selezione | 3                 | <p>Valori validi predefiniti: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100</p> <p><b>NOTA:</b> questo campo deve essere sempre esposto nel layout. Se è nascosto, si verificano risultati imprevisti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Interesse prodotto                 | Testo               | 100               | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Valutazione 1                      | Numero intero       | Non applicabile   | <p>I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.</p> <p>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sui campi visualizzati come immagini (a pagina 61)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Valutazione 2                      | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Valutazione 3                      | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Nome campo Opportunità predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|----------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Motivo vincita/perdita             | Elenco di selezione  | 30                | Valori validi predefiniti: Base installata, Prezzo, Relazione, Record di tracciamento, Nessun progetto corrente, No budget, Non qualificata, Persa da concorrenti, Persa per mancata decisione, Altro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Riassegna opportunità              | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Fatturato                          | Valuta               | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Fase di vendita                    | Elenco di selezione  | 50                | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.<br>Questo campo si comporta in modo diverso dalla maggior parte dei campi, poiché non aggiungerà valori dell'elenco di selezione non corrispondenti anche se si specifica tale operazione durante il processo di importazione. I dati di importazione devono corrispondere a valori validi per questo campo. Se si desidera acquisire valori dell'elenco di selezione dal file non corrispondenti ai valori dell'elenco di selezione predefinito, aggiungerli all'applicazione prima di importare i dati. In caso contrario, l'intero record viene rifiutato. I valori validi predefiniti sono: Lead qualificato, Strategia, Lista breve, Selezionata, Negoziazione, Chiusa/vinta o Chiusa/persa. |
| Campagna di origine                | Elenco di selezione  | 30                | Campagna che ha generato l'opportunità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Stato                              | Elenco di selezione  | 30                | I valori validi predefiniti sono: In attesa, Perso e Vinto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Semaforo 1                         | Numero intero        | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.<br>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sui campi visualizzati come immagini (a pagina 61)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Semaforo 2                         | Numero intero        | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Semaforo 3                         | Numero intero        | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Territorio                         | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Totale valore asset                | Valuta               | 15                | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| Nome campo Opportunità predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                      |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------|
| Premio totale                      | Valuta              | 15                | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Tipo                               | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                       |
| Anno                               | Elenco di selezione | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.         |

### Campi Team opportunità: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei team opportunità in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario consultare le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Team opportunità predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accesso opportunità                     | Elenco di selezione | 15                | Questo elenco di selezione è di sola lettura. I valori importati devono corrispondere esattamente ai valori predefiniti seguenti:<br>Sola lettura, Modifica, Completo e Nessun accesso. |
| Nome opportunità                        | Testo               | 100               | Nessuno.                                                                                                                                                                                |
| ID esterno opportunità                  | Testo               | 30                | Nessuno.                                                                                                                                                                                |
| ID utente                               | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                                                                                                                |
| ID esterno utente                       | Testo               | 30                | Nessuno.                                                                                                                                                                                |
| ID accesso utente                       | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                                                                                                                |
| Ruolo team                              | Elenco di selezione | 30                | I valori predefiniti per questo campo sono Proprietario, Sponsor esecutivo, Consulente, Partner e Altro.                                                                                |
| Ripartizione percentuale                | Numero intero       | 22                | La percentuale del fatturato da allocare al membro del team.                                                                                                                            |

| Nome campo Team opportunità predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                 |
|-----------------------------------------|--------------|-------------------|----------------------------------------------------------|
| Valuta                                  | Testo        | 20                | Nessuno.                                                 |
| Data di cambio                          | Data         | Nessuno           | La data di applicazione del tasso di cambio alla valuta. |

#### Campi fatturato prodotto opportunità: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i record di prodotti opportunità in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Prodotto opportunità predefinito Nome campo | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|----------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N. di periodi                               | Numero intero        | 3                 | Sono supportati un massimo di 260 periodi per il fatturato ricorrente. Il periodo di tempo definito dal numero totale di periodi varia a seconda della frequenza specificata nel campo Frequenza. Ad esempio, in caso di fatturato ricorrente su base settimanale, è possibile tenere traccia del fatturato per un massimo di cinque anni. |
| Valore asset                                | Valuta               | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Nome completo contatto                      | Testo                | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Contratto                                   | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Descrizione                                 | Testo                | 250               | Il limite è di 250 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ID univoco esterno                          | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Previsione                                  | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Frequenza                                   | Elenco di selezione  | 30                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.                                                                                                                                                                                                     |

| Prodotto opportunità<br>predefinito Nome campo | Tipo di dati           | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID integrazione                                | Testo                  | 30                   | Nessuno                                                                                                                                         |
| ID esterno opportunità                         | Testo                  | 30                   | Nessuno                                                                                                                                         |
| Nome opportunità                               | Elenco di<br>selezione | 30                   | Non è possibile modificare questo<br>elenco di selezione. Pertanto, i valori<br>importati devono corrispondere<br>esattamente ai valori validi. |
| Proprietario                                   | Testo                  | 50                   | Non è possibile modificare questo<br>elenco di selezione. Pertanto, i valori<br>importati devono corrispondere<br>esattamente ai valori validi. |
| ID esterno proprietario                        | Testo                  | 30                   | Nessuno                                                                                                                                         |
| Premio                                         | Valuta                 | 15                   | Nessuno                                                                                                                                         |
| % probabilità                                  | Elenco di<br>selezione | 22                   | Nessuno                                                                                                                                         |
| ID esterno prodotto                            | Testo                  | 30                   | Nessuno                                                                                                                                         |
| Nome prodotto                                  | Testo                  | 50                   | Non è possibile modificare questo<br>elenco di selezione. Pertanto, i valori<br>importati devono corrispondere<br>esattamente ai valori validi. |
| Data di acquisto                               | Data                   | 7                    | Nessuno                                                                                                                                         |
| Prezzo di acquisto                             | Valuta                 | 15                   | Nessuno                                                                                                                                         |
| Quantità                                       | Numero                 | 15                   | Nessuno                                                                                                                                         |
| N. di serie                                    | Testo                  | 100                  | Nessuno                                                                                                                                         |
| Data di spedizione                             | Data                   | 7                    | Nessuno                                                                                                                                         |
| Data di apertura/chiusura                      | Data                   | 7                    | Nessuno                                                                                                                                         |
| Stato                                          | Testo                  | 30                   | Nessuno                                                                                                                                         |

| Prodotto opportunità predefinito Nome campo | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|---------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Tipo                                        | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |
| Garanzia                                    | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi ordine: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione degli ordini in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo ordine predefinito     | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                          |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID ordine                         | Testo               | 30                | La chiave primaria per l'oggetto ordine. Questo campo è di sola lettura.                                                          |
| Registro                          | Stringa             | 150               | Nessuno                                                                                                                           |
| Registro: ID                      | Stringa             | 15                | Nessuno                                                                                                                           |
| Numero ordine                     | Testo               | 50                | Questo campo contiene l'ID ordine per impostazione predefinita.                                                                   |
| Descrizione                       | Testo               | 255               | Questo campo è la descrizione dell'ordine.                                                                                        |
| Divisione                         | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                           |
| Proprietario                      | Varchar             | 15                | Il proprietario del record.                                                                                                       |
| Gruppi valori elenco di selezione | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                           |
| Listino prezzi                    | Elenco di selezione | 50                | Questo elenco di selezione è di sola lettura. I valori predefiniti per questo elenco di selezione sono i nomi dei listini prezzi. |

| Nome campo ordine predefinito    | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opportunità                      | Testo               | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Account                          | Testo               | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Account finale                   | Testo               | 15                | <p>Questo campo viene usato quando si seleziona il valore Ebiz PIP Integration per l'impostazione Uso ordini del profilo aziendale.</p> <p>Integrazione Ebiz PIP è la soluzione di integrazione Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, pertanto questo campo non è disponibile per la funzione Gestione ordini di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contattare l'Assistenza clienti.</p>         |
| Attività                         | Testo               | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Contatto                         | Testo               | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Indirizzo di spedizione          | Testo               | 15                | L'indirizzo usato per la spedizione dell'ordine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Indirizzo di fatturazione        | Testo               | 15                | L'indirizzo usato per la fatturazione dell'ordine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Stato creazione ordine           | Elenco di selezione | 30                | Il codice di stato per l'ordine. Per ulteriori informazioni su questo campo, vedere <a href="#">Campi ordine (a pagina 685)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Messaggio di integrazione ordine | Testo               | 255               | <p>Questo campo viene popolato solo quando si seleziona il valore Ebiz PIP Integration per l'impostazione Uso ordini del profilo aziendale.</p> <p>Integrazione Ebiz PIP è la soluzione di integrazione Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, pertanto questo campo non è disponibile per la funzione Gestione ordini di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contattare l'Assistenza clienti.</p> |

**Campi elemento ordine: Preparazione all'importazione**

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione degli elementi ordine in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo elemento ordine predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                            |
|----------------------------------------|--------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Prodotto                               | Testo        | 15                | Questo campo contiene la chiave esterna per l>ID prodotto. È un campo obbligatorio. |
| Ordine                                 | Testo        | 15                | Questo campo contiene la chiave esterna per l>ID ordine. È un campo obbligatorio.   |
| Numero elemento ordine                 | Testo        | 15                | Questo campo contiene la chiave primaria dell'oggetto per impostazione predefinita. |
| Quantità                               | Numero       | 22                | Questo campo contiene la quantità dei prodotti ordinati. È un campo obbligatorio.   |
| Prezzo articolo                        | Numero       | 22                | Nessuno.                                                                            |
| Importo sconto                         | Numero       | 22                | Nessuno.                                                                            |
| Percentuale di sconto                  | Numero       | 22                | Nessuno.                                                                            |
| Prezzo dopo lo sconto                  | Numero       | 22                | Nessuno.                                                                            |

**Campi Partner: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i partner in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo partner predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N. di medici                   | Numero               | 22                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Partner account                | Casella di controllo | 1                 | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Fatturati annui                | Valuta               | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Indirizzo di fatturazione      | Elenco di selezione  | 100               | Questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.<br><br>Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente. |
| Indirizzo di fatturazione 1    | Testo                | 200               | Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).<br><br>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                              |
| Indirizzo di fatturazione 2    | Testo                | 100               | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Indirizzo di fatturazione 3    | Testo                | 100               | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Città di fatturazione          | Testo                | 50                | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Paese di fatturazione          | Elenco di selezione  | 30                | Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).<br><br>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                              |
| CP di fatturazione/ CAP        | Testo                | 30                | Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese,                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Nome campo partner predefinito       | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                     |                   | vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).<br><br>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                            |
| Provincia di fatturazione            | Testo               | 50                | Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo o i relativi equivalenti per lo stato USA a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Municipio, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1706)).                                                                    |
| Stato USA di fatturazione            | Elenco di selezione | 2                 | I valori validi predefiniti sono le abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). Oracle CRM On Demand non consente la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.<br><br>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi. |
| CAP/Codice postale di fatturazione   | Testo               | 30                | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ID esterno indirizzo di fatturazione | Testo               | 30                | Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all'ID univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.                                    |
| Frequenza della visita               | Elenco di selezione | 30                | Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Responsabile account del canale      | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| Nome campo partner predefinito                 | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data revisione conformità                      | Data e ora UTC      | 7                 | La data di scadenza revisione dello stato di conformità.                                                                                                                                                                                                     |
| Stato conformità                               | Elenco di selezione | 30                | È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                           |
| Descrizione                                    | Testo               | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Divisione                                      | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Competenza                                     | Testo               | 30                | È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                           |
| ID univoco esterno                             | Testo               | 30                | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Nome Furigana                                  | Testo               | 100               | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| HIN                                            | Testo               | 30                | Health Industry Number (HIN).                                                                                                                                                                                                                                |
| Settore                                        | Elenco di selezione | 50                | Questo elenco di selezione è di sola lettura. I valori predefiniti per questo elenco di selezione sono: Automotive, Energia, Servizi finanziari, Information Technology, Produzione, Altro, Farmaceutico, Vendita al dettaglio, Servizi e Telecomunicazioni. |
| Tipo di influenza                              | Elenco di selezione | 30                | È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                           |
| Ultima data di completamento dell'assegnazione | Data e ora UTC      | 7                 | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ultima data di invio dell'assegnazione         | Data e ora UTC      | 7                 | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Data ultima visita                             | Data e ora UTC      | 7                 | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ubicazione                                     | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                      |
| N. fax principale                              | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                      |
| N. tel. principale                             | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Nome campo partner predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Potenziale di mercato          | Elenco di selezione | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Segmento di mercato            | Elenco di selezione | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Quota di mercato               | Numero              | Non applicabile   | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione. Questo numero è compreso tra zero (0) e 100.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Numero massimo di utenti       | Numero intero       | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Numero di dipendenti           | Numero intero       | 22                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Account partner di origine     | Elenco di selezione | 100               | Questo elenco di selezione è di sola lettura. Questo elenco di selezione contiene il valore del partner valido.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Proprietario                   | Testo               | 50                | Questo campo contiene il nome del proprietario corrente di questo record.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Account partner proprietario   | Elenco di selezione | 100               | Questo elenco di selezione è di sola lettura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Valuta partner                 | Elenco di selezione | 15                | Questo elenco di selezione è di sola lettura. Il valore deve corrispondere al valore esistente per la valuta partner corrente.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Livello partner                | Elenco di selezione | 30                | È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Nome partner                   | Testo               | 100               | Questo è il nome del partner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Stato organizzazione partner   | Elenco di selezione | 30                | Questo campo indica se il partner è un'organizzazione PRM (Partner Relationship Partner) attiva o inattiva. Quando è impostato su attivo, viene creato automaticamente un registro per l'organizzazione partner. Gli utenti vengono aggiunti automaticamente al registro. Questo registro viene utilizzato solo nella relazione tra i partner nell'elemento correlato alla relazione tra partner nel |

| Nome campo partner predefinito    | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|----------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |                      |                   | campo Record partner. È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                    |
| Gruppi valori elenco di selezione | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                     |
| Listino prezzi                    | Elenco di selezione  | 50                | Questo elenco di selezione è di sola lettura. I valori predefiniti per questo elenco di selezione sono i nomi dei listini prezzi.                                                                                           |
| Tipo di partner principale        | Elenco di selezione  | 30                | Questo elenco di selezione è di sola lettura. I valori predefiniti in questo elenco di selezione sono i tipi associati al partner.                                                                                          |
| Account partner principale        | Elenco di selezione  | 100               | Questo elenco di selezione è di sola lettura. Il valore predefinito di questo elenco di selezione è il valore del partner.                                                                                                  |
| Priorità                          | Elenco di selezione  | 30                | È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                          |
| Azienda pubblica                  | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                    |
| Classificazione                   | Numero               | 22                | Nessuno.                                                                                                                                                                                                                    |
| Riassegna account                 | Casella di controllo | Non applicabile   | Questo campo indica che il cliente deve essere riassegnato. Se importata e impostata dall'amministratore dell'azienda o dal responsabile, questa opzione attiva le regole di assegnazione automatica per il record cliente. |
| Riferimento                       | Casella di controllo | Non applicabile   | Questo campo deve essere impostato sullo stato selezionato se il cliente ha accettato di essere un riferimento da poter comunicare ai clienti potenziali.                                                                   |
| Riferimento dal                   | Data                 | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                                                                                     |
| Regione                           | Elenco di selezione  | 25                | È possibile modificare questo elenco di selezione. I valori validi predefiniti sono Est, Ovest e Centrale.                                                                                                                  |
| Percorso                          | Elenco di selezione  | 30                | È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                                          |

| Nome campo partner predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indirizzo di spedizione        | Elenco di selezione | 100               | <p>Questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p> <p>Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.</p> |
| Indirizzo di spedizione 1      | Testo               | 200               | <p>Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                              |
| Indirizzo di spedizione 2      | Testo               | 100               | <p>Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                              |
| Indirizzo di spedizione 3      | Testo               | 50                | <p>Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                              |
| Città di spedizione            | Testo               | 50                | Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Paese di spedizione            | Elenco di selezione | 30                | I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. Oracle CRM On Demand non consente la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo                                                    |

| Nome campo partner predefinito      | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |                     |                   | <p>campo (vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                                                                                                                    |
| CP di spedizione/Codice smistamento | Testo               | 30                | <p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana (vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                     |
| Provincia di spedizione             | Testo               | 50                | <p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo o le equivalenti per lo stato USA a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Municipio, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1706)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p> |
| Stato USA di spedizione             | Elenco di selezione | 2                 | <p>I valori validi predefiniti sono le abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). Oracle CRM On Demand non consente la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                 |
| CAP/Codice postale di spedizione    | Testo               | 30                | <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ID esterno indirizzo di spedizione  | Testo               | 30                | <p>Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all'ID</p>                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Nome campo partner predefinito          | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         |                     |                   | univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente. |
| Campagna di origine                     | Elenco di selezione | 100               | Questo elenco di selezione è di sola lettura. Il valore predefinito per questo elenco di selezione è il nome della campagna di origine che ha generato il cliente.                                       |
| Stato                                   | Elenco di selezione | 30                | È possibile modificare questo elenco di selezione.                                                                                                                                                       |
| Territorio                              | Elenco di selezione | 50                | Questo elenco di selezione è di sola lettura. Il campo predefinito di questo elenco di selezione è il nome del territorio.                                                                               |
| Sito Web                                | Testo               | 100               | Nessuno.                                                                                                                                                                                                 |
| Fatturato dall'inizio dell'anno ad oggi | Valuta              | 22                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Indica Anno a oggi.                                                                                                                             |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi Programma partner: preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei programmi partner in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo programma partner predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti |
|------------------------------------------|----------------------|-------------------|----------|
| Data di inizio                           | Data/ora             | 7                 | Nessuno  |
| Registrazione operazione consentita      | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno  |

| Nome campo programma partner predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti |
|------------------------------------------|----------------------|-------------------|----------|
| Descrizione                              | Testo                | 16.350            | Nessuno  |
| Data di fine                             | Data/ora             | 7                 | Nessuno  |
| MDF consentito                           | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno  |
| Nome completo proprietario               | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno  |
| Nome programma partner                   | Testo                | 30                | Nessuno  |
| Tipo di partner                          | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno  |
| Tipo di programma                        | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno  |
| Prezzi speciali consentiti               | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno  |
| Stato                                    | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno  |

#### Campi Cliente piano: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare clienti piano in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo cliente piano predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                 |
|--------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Account                              | Elenco di selezione | 15                | Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto cliente.         |
| Piano aziendale                      | Elenco di selezione | 15                | Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto piano aziendale. |
| Divisione                            | Testo               | 50                | Nessuno                                                                  |
| Gruppi valori elenco di selezione    | Testo               | 50                | Nessuno                                                                  |

| Nome campo cliente piano predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                      |
|--------------------------------------|--------------|-------------------|-----------------------------------------------|
| Account principale piano             | Booleano     | 1                 | Indica se il cliente è un cliente principale. |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Account piano \(a pagina 409\)](#)

### Campi Contatto piano: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare contatti piano in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Contatti piano predefiniti Nome campo | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                 |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Piano aziendale                       | Elenco di selezione | 15                | Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto piano aziendale. |
| Contatto                              | Elenco di selezione | 15                | Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto contatto.        |
| Divisione                             | Testo               | 50                | Nessuno                                                                  |
| Gruppi valori elenco di selezione     | Testo               | 50                | Nessuno                                                                  |
| Contatto principale piano             | Booleano            | 1                 | Indica se il contatto è il contatto principale.                          |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Contatti piano \(a pagina 412\)](#)



**Campi Opportunità piano: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare opportunità piano in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Opportunità piano predefinita Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                 |
|------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Divisione                                | Testo        | 50                | Nessuno                                                                  |
| Gruppi valori elenco di selezione        | Testo        | 50                | Nessuno                                                                  |
| Opportunità                              | Testo        | 15                | Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto opportunità.     |
| Piano aziendale                          | Testo        | 15                | Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto piano aziendale. |

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Opportunità piano \(a pagina 415\)](#)

**Campi polizza: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le polizze in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alle polizze.

| Nome campo polizza | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|--------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Stato fatturazione | Elenco di selezione | 30                | Nessuno  |

| Nome campo polizza                    | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Account aziendale                     | Testo               | 15                | Nessuno  |
| Cliente aziendale: ID sistema esterno | Testo               | 30                | Nessuno  |
| Campagna                              | Testo               | 15                | Nessuno  |
| Campagna: ID esterno sistema          | Testo               | 30                | Nessuno  |
| Data annullamento                     | Data                | Non applicabile   | Nessuno  |
| Azienda: ID sistema esterno           | Testo               | 30                | Nessuno  |
| Codice valuta                         | Elenco di selezione | 20                | Nessuno  |
| Divisione                             | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Data validità                         | Data                | Non applicabile   | Nessuno  |
| Data di scadenza                      | Data                | Non applicabile   | Nessuno  |
| ID sistema esterno                    | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Ultimo aggiornamento esterno          | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno  |
| Origine esterna                       | Testo               | 50                | Nessuno  |
| Importo nominale                      | Valuta              | 22                | Nessuno  |
| Conto finanziario                     | Testo               | 15                | Nessuno  |
| Conto finanziario: ID esterno sistema | Testo               | 30                | Nessuno  |
| Nucleo familiare                      | Testo               | 15                | Nessuno  |
| Nucleo familiare: ID sistema esterno  | Testo               | 30                | Nessuno  |
| ID integrazione                       | Testo               | 30                | Nessuno  |

| Nome campo polizza                     | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                              |
|----------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data di scadenza fattura               | Data                | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                               |
| Proprietario: ID esterno sistema       | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                               |
| Polizza principale                     | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                                               |
| Polizza principale: ID esterno sistema | Testo               | 50                | L'ID esterno univoco della polizza principale collegata a questo record.                                              |
| Gruppi valori elenco di selezione      | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                               |
| Numero polizza                         | Testo               | 50                | Il campo predefinito per il record corrispondente. Questo campo è noto anche come campo del numero di polizza.        |
| Metodo di pagamento polizza            | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                                                               |
| Tipo polizza                           | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                                                               |
| Agenzia principale                     | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                                               |
| Agenzia principale: ID esterno sistema | Testo               | 30                | L'ID esterno univoco dell'agenzia principale (il cliente aziendale è impostato su partner) collegata a questo record. |
| Agente principale                      | Testo               | 15                | Nessuno                                                                                                               |

| Nome campo polizza                    | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                          |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Agente principale: ID esterno sistema | Testo               | 30                | L'ID esterno univoco dell'agente principale (contatto) collegato a questo record. |
| Codice produttore                     | Testo               | 50                | Nessuno                                                                           |
| Piano tariffa                         | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                           |
| Provincia tariffa                     | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                           |
| Origine referenze                     | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                           |
| Stato                                 | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                           |
| Stato secondario                      | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                                                           |
| Termine                               | Testo               | 50                | Nessuno                                                                           |
| Premio totale                         | Valuta              | 22                | Nessuno                                                                           |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi titolare polizza: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i titolari di polizze in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi al titolare della polizza.

| Nome del campo titolare polizza predefinito    | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                          |
|------------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------|
| Titolare account aziendale                     | Testo               | 15                | Nessuno                                           |
| Titolare cliente aziendale: ID esterno sistema | Testo               | 30                | Nessuno                                           |
| Azienda: ID sistema esterno                    | Testo               | 50                | Nessuno                                           |
| Titolare contatto                              | Testo               | 15                | Nessuno                                           |
| Titolare contatto: ID esterno univoco          | Testo               | 50                | Nessuno                                           |
| Codice valuta                                  | Elenco di selezione | 20                | Nessuno                                           |
| Divisione                                      | Testo               | 50                | Nessuno                                           |
| Data di cambio                                 | Data                | Non applicabile   | Nessuno                                           |
| ID sistema esterno                             | Testo               | 50                | Nessuno                                           |
| Ultimo aggiornamento esterno                   | Data/ora            | Non applicabile   | Nessuno                                           |
| Origine esterna                                | Testo               | 50                | Nessuno                                           |
| Titolare nucleo familiare                      | Testo               | 15                | Nessuno                                           |
| Titolare nucleo familiare: ID esterno sistema  | Testo               | 30                | Nessuno                                           |
| Percentuale titolare                           | Percentuale         | 22                | Nessuno                                           |
| Tipo assicurato                                | Elenco di selezione | 30                | Nessuno                                           |
| ID integrazione                                | Testo               | 30                | Nessuno                                           |
| Proprietario: ID esterno sistema               | Testo               | 30                | Nessuno                                           |
| Gruppi valori elenco di selezione              | Testo               | 50                | Nessuno                                           |
| Polizza                                        | Testo               | 15                | I campi predefiniti per il record corrispondente. |

| Nome del campo titolare polizza predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                      |
|---------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------|
| Polizza: ID esterno sistema                 | Testo               | 50                | L'ID esterno univoco della polizza collegata a questo record. |
| Nome titolare polizza                       | Testo               | 250               | I campi predefiniti per il record corrispondente.             |
| Ruolo                                       | Elenco di selezione | 30                | I campi predefiniti per il record corrispondente.             |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi portafoglio: Preparazione all'importazione

**NOTA:** questa funzione potrebbe non essere disponibile nella versione dell'applicazione in uso in quanto non fa parte dell'applicazione standard.

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i clienti portafoglio in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Cliente portafoglio predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                               |
|--------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valuta account                             | Elenco di selezione | 15                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi. |
| Numero conto                               | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                                |
| Tipo di account                            | Elenco di selezione | 30                | Valori validi predefiniti: Contratto rendita annua, Polizza collettiva, 401K,                                                          |

| Nome campo Cliente portafoglio predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                      |
|--------------------------------------------|--------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            |              |                   | Conti correnti, IRA, Assicurazione sulla vita, Fondo comune d'investimento, Risparmi e Altro. |
| Tasso % annuo                              | Numero       | 15                | Nessuno                                                                                       |
| Data annullamento/<br>vendita              | Data         | 7                 | Nessuno                                                                                       |
| Limite credito                             | Valuta       | 20                | Nessuno                                                                                       |
| Divisione                                  | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                       |
| Data validità                              | Data         | 7                 | Nessuno                                                                                       |
| Data di scadenza                           | Data         | 7                 | Nessuno                                                                                       |
| ID univoco esterno                         | Testo        | 30                | Nessuno                                                                                       |
| Valore nominale                            | Valuta       | 20                | Nessuno                                                                                       |
| Istituzione                                | Testo        | 100               | Nessuno                                                                                       |
| Posizione istituzione                      | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                       |
| Ammontare del prestito                     | Valuta       | 20                | Nessuno                                                                                       |
| Data di maturazione                        | Data         | 7                 | Nessuno                                                                                       |
| Gruppi valori elenco di<br>selezione       | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                       |
| Premio                                     | Valuta       | 20                | Nessuno                                                                                       |
| ID proprietario<br>principale              | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                       |
| Prodotto                                   | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                       |
| Data di acquisto                           | Data         | 7                 | Nessuno                                                                                       |
| Fatturato                                  | Valuta       | 20                | Nessuno                                                                                       |
| Classe di rischio                          | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                       |

| Nome campo Cliente portafoglio predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                    |
|--------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Stato                                      | Elenco di selezione | 30                | Valori validi predefiniti: Attivo, In sospeso, Offerta, Terminato e Chiuso. |
| Termine                                    | Numero              | 20                | Nessuno                                                                     |
| Unità di riferimento                       | Elenco di selezione | 20                | Valori validi predefiniti: Giorno, Settimana, Mese e Anno.                  |
| Totale valore asset                        | Valuta              | 20                | Nessuno                                                                     |
| Data di valutazione                        | Data                | 7                 | Nessuno                                                                     |
| ID esterno istituzione                     | Testo               | 30                | Collegamenti di istituzioni a un cliente.                                   |
| ID esterno prodotto                        | Testo               | 30                | Nessuno                                                                     |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Portafogli \(a pagina 700\)](#)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi Listino prezzi: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i listini prezzi in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Listino prezzi predefinito Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                      |
|---------------------------------------|--------------|-------------------|-------------------------------|
| Valuta                                | Varchar      | 20                | La valuta del listino prezzi. |
| Descrizione                           | Varchar      | 255               | Nessuno                       |



| Listino prezzi<br>predefinito Nome campo | Tipo di dati   | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                          |
|------------------------------------------|----------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Validità dal                             | Data e ora UTC | 7                    | La data a partire dalla quale il listino prezzi è valido.                         |
| Validità fino al                         | Data e ora UTC | 7                    | La data a partire dalla quale il listino prezzi è valido.                         |
| Proprietario                             | Varchar        | 15                   | Il proprietario del record.                                                       |
| Nome listino prezzi                      | Varchar        | 50                   | Nessuno                                                                           |
| Stato                                    | Varchar        | 30                   | Lo stato corrente del listino prezzi, ad esempio In corso, Pubblicato e così via. |
| Tipo                                     | Varchar        | 30                   | Il tipo di listino prezzi.                                                        |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi Elemento listino prezzi: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare gli elementi listino prezzi in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Elemento listino prezzi<br>predefinito Nome campo | Tipo di dati   | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                  |
|---------------------------------------------------|----------------|----------------------|-----------------------------------------------------------|
| Descrizione                                       | Varchar        | 255                  | Nessuno                                                   |
| Validità dal                                      | Data e ora UTC | 7                    | La data a partire dalla quale il listino prezzi è valido. |
| Validità fino al                                  | Data e ora UTC | 7                    | La data a partire dalla quale il listino prezzi è valido. |
| Prezzo di listino                                 | Numero         | 22                   | Il prezzo del prodotto.                                   |
| Proprietario                                      | Varchar        | 15                   | Il proprietario del record.                               |

| Elemento listino prezzi<br>predefinito Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                      |
|---------------------------------------------------|--------------|----------------------|---------------------------------------------------------------|
| Listino prezzi                                    | Varchar      | 15                   | Il nome del listino prezzi a cui è associato questo elemento. |
| Tipo di prezzo                                    | Varchar      | 30                   | Il tipo di prezzo dell'elemento, ad esempio standard.         |
| Prodotto                                          | Varchar      | 15                   | Il prodotto dell'elemento prezzo.                             |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi categoria prodotto: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi categoria prodotto in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Destinari<br>campagna predefinito | Tipo di dati | Lunghezza<br>massima |
|----------------------------------------------|--------------|----------------------|
| Nome categoria                               | Testo        | 100                  |
| Categoria principale                         | Testo        | 100                  |
| ID univoco esterno                           | Testo        | 30                   |
| ID esterno categoria prodotto<br>principale  | Testo        | 30                   |
| Descrizione                                  | Testo        | 16.350               |

### Campi prodotto: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i prodotti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene

visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Prodotto predefinito    | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|----------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Telaio                             | Elenco di selezione  | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.<br><br>Valori validi predefiniti: Coupe, Salone, Cabriolet, Sportello posteriore, Familiare, Berlina |
| Categoria                          | Elenco di selezione  | 30                | Valori validi predefiniti: Abbigliamento, Motrice, SUV, Interno, Autocarro pesante, Esterno, Elettrico, N. ruote motrici, Autocarro leggero, Autovettura   |
| Controllato                        | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                    |
| Prezzo di fatturazione rivenditore | Valuta               | 15                | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                                                      |
| Descrizione                        | Testo                | 255               | Nessuno                                                                                                                                                    |
| Divisione                          | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                                    |
| Porte                              | Elenco di selezione  | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.<br><br>Valori validi predefiniti: 3 porte, 2 porte, 4 porte                                          |
| Motore                             | Elenco di selezione  | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                                                      |
| Localizzazione n. lotto            | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                    |
| Marca                              | Elenco di selezione  | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                                                      |
| Modello                            | Elenco di selezione  | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                                                      |
| Ordinabile                         | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                    |
| Prodotto principale                | Testo                | 100               | Nessuno                                                                                                                                                    |
| N. parte                           | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                                    |

| Nome campo Prodotto predefinito   | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                 |
|-----------------------------------|----------------------|-------------------|----------------------------------------------------------|
| Gruppi valori elenco di selezione | Testo                | 50                | Nessuno                                                  |
| Tipo di prezzo                    | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno                                                  |
| Categoria prodotto                | Testo                | 100               | Nessuno                                                  |
| Valuta prodotto                   | Valuta               | 15                | Nessuno                                                  |
| Nome prodotto                     | Testo                | 100               | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.         |
| Tipo di prodotto                  | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno                                                  |
| Revisione                         | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno                                                  |
| Serializzato                      | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                  |
| Stato                             | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno                                                  |
| Sottotipo                         | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno                                                  |
| Classe terapeutica                | Elenco di selezione  | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Trasmissione                      | Elenco di selezione  | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.    |
| Finizione                         | Elenco di selezione  | 30                | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.    |
| Tipo                              | Elenco di selezione  | 30                | Nessuno                                                  |
| Anno                              | Numero               | 50                | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.    |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

■ [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)

## ■ [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi indicazione prodotto: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i prodotti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo indicazione prodotto predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                |
|---------------------------------------------|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Divisione                                   | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                                 |
| Gruppi valori elenco di selezione           | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                                 |
| Nome indicazione prodotto                   | Testo        | 50                | Deve essere univoco in un'azienda.                                                                      |
| ID prodotto                                 | Riferimento  | Non applicabile   | Ricerca del prodotto a livello di marchio.                                                              |
| Nome prodotto                               | Riferimento  | Non applicabile   | Ricerca del nome prodotto a livello di marchio.                                                         |
| Categoria prodotto                          | Riferimento  | Non applicabile   | Testo di sola lettura. Questo nome mostra la categoria di prodotto della marca di prodotto selezionata. |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi dichiarazione di non responsabilità campione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le dichiarazioni di non responsabilità campione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Dichiarazione di non responsabilità campione predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Commenti                                                            | Testo               | 255               | Questo campo fornisce informazioni supplementari sul campo della dichiarazione di non responsabilità. |
| Paese                                                               | Elenco di selezione | 30                | Il paese di destinazione della dichiarazione di non responsabilità.                                   |
| Numero                                                              | Testo               | 15                | Nessuno.                                                                                              |
| Divisione                                                           | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                              |
| Gruppi valori elenco di selezione                                   | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                              |
| Lingua predefinita                                                  | Elenco di selezione | 30                | La lingua predefinita per il record di dichiarazione di non responsabilità correlata.                 |
| Testo dichiarazione di non responsabilità                           | Testo               | 1000              | Questo è il testo della dichiarazione di non responsabilità.                                          |
| Data di fine                                                        | Data/ora            | 7                 | La data di scadenza della dichiarazione di non responsabilità.                                        |
| Data di inizio                                                      | Data/ora            | 7                 | La data di attivazione della dichiarazione di non responsabilità.                                     |
| Stato                                                               | Elenco di selezione | 30                | I valori di questo campo sono: Attivo, Inattivo e Scaduto.                                            |
| Tipo                                                                | Elenco di selezione | 30                | Questo valore indica se la dichiarazione di non responsabilità è globale o multilingue.               |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi Magazzino campioni: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i magazzini campione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Magazzino campioni predefinito Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                    |
|-------------------------------------------|--------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| ID report audit                           | Testo        | 15                | Nessuno                                                                     |
| Divisione                                 | Testo        | 50                | Nessuno                                                                     |
| Periodo magazzino                         | Testo        | 15                | Il campo di riferimento che punta all>ID oggetto periodo magazzino.         |
| Ultimo conteggio fisico                   | Numero       | 22                | Nessuno                                                                     |
| N. lotto                                  | Testo        | 15                | Nessuno                                                                     |
| Saldo iniziale                            | Numero       | 22                | Nessuno                                                                     |
| Conteggio fisico                          | Numero       | 22                | Nessuno                                                                     |
| Gruppi valori elenco di selezione         | Testo        | 50                | Nessuno                                                                     |
| Campione                                  | Testo        | 15                | Il campo di riferimento che punta al prodotto campione di questo magazzino. |
| Conteggio sistema                         | Numero       | 22                | Nessuno                                                                     |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Magazzino campioni \(a pagina 576\)](#)

### Campi Lotto campione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i lotti campione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Lotto campione predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------|--------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data chiusura                         | Testo        | 255               | La versione di testo del campo Data_chiusura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Cutoff_Date                           | Data         | 10                | Questa data viene calcolata. Il calcolo si basa sulla data di scadenza meno il valore fornito nel campo Giorni brevi. Ad esempio, se la data di scadenza è il 31 gennaio e il valore nel campo Giorni brevi è 30, il valore nel campo Data_chiusura sarà il 1° gennaio. Questa data indica che il lotto campione deve essere utilizzato nell'immediato futuro oppure essere restituito alla sede centrale. |
| Descrizione                           | Testo        | 255               | La descrizione del lotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Divisione                             | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Data di scadenza                      | Data         | 7                 | La data di scadenza del lotto campione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Magazzino per lotto                   | Booleano     | 1                 | Questo campo indica se si tiene traccia del magazzino a livello del lotto o del prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| N. lotto                              | Testo        | 100               | Il nome del lotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ordinabile                            | Booleano     | 1                 | Questo campo indica se il lotto può essere ordinato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Gruppi valori elenco di selezione     | Testo        | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Livello prodotto                      | Numero       | 22                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Campione                              | Testo        | 15                | Il nome del prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Giorni brevi                          | Numero       | 22                | Il numero di giorni lead.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Data di inizio                        | Data         | 7                 | La data di inizio del lotto campione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Unità di misura                       | Testo        | 30                | L'unità di misura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)



## ■ Lotti campione (a pagina 632)

### Campi richiesta campione: preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare richieste di campioni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni prima di importare i dati.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Richiesta di campioni predefinita Nome campo | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account                                      | Testo               | 15                | Nessuno.                                                                                                                                                      |
| Account: ID esterno univoco                  | Testo               | 30                | L'ID esterno univoco del record dell'account principale a cui è collegata la richiesta di campioni.                                                           |
| Registro                                     | Stringa             | 150               | Nessuno                                                                                                                                                       |
| Registro: ID                                 | Stringa             | 15                | Nessuno                                                                                                                                                       |
| Indirizzo di fatturazione                    | Testo               | 15                | L'indirizzo usato per la fatturazione dell'ordine.                                                                                                            |
| Contatto                                     | Testo               | 15                | Questo campo è obbligatorio.                                                                                                                                  |
| Contatto: ID esterno univoco                 | Testo               | 30                | L'ID esterno univoco del record del contatto principale a cui è collegata la richiesta di campioni.                                                           |
| Valuta                                       | Elenco di selezione | 15                | I valori contenuti in questo elenco di selezione sono di sola lettura. I valori importati devono corrispondere a valori validi di questo elenco di selezione. |
| Descrizione                                  | Testo               | 255               | Questo campo contiene la descrizione del record di richiesta di campioni.                                                                                     |
| Divisione                                    | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                       |
| Data di cambio                               | Data                | Non applicabile   | Nessuno                                                                                                                                                       |

| Richiesta di campioni<br>predefinita Nome campo | Tipo di dati        | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Flag esterno                                    | Testo               | 1                    | I valori accettati per questo campo sono: S e N. Se l'indicatore esterno ha un valore di Y, la richiesta di campioni viene creata da un sistema esterno. |
| ID univoco esterno                              | Testo               | 30                   | Nessuno.                                                                                                                                                 |
| ID                                              | Testo               | 15                   | Questo campo è l'identificativo della richiesta di campioni.                                                                                             |
| Data creazione ordine                           | Data e ora UTC      | 7                    | La data e l'ora in cui è stato creato l'ordine.                                                                                                          |
| Messaggio di integrazione ordine                | Testo               | 255                  | Nessuno.                                                                                                                                                 |
| Numero ordine                                   | Testo               | 50                   | Il valore predefinito di questo campo è l'ID ordine.                                                                                                     |
| Proprietario                                    | Testo               | 15                   | In questo campo viene visualizzato il proprietario del record.                                                                                           |
| Proprietario: ID esterno univoco                | Testo               | 30                   | L'ID esterno univoco del record del proprietario principale a cui è collegata la richiesta di campioni.                                                  |
| Gruppi valori elenco di selezione               | Testo               | 50                   | Nessuno.                                                                                                                                                 |
| Indirizzo di spedizione                         | Testo               | 15                   | L'indirizzo usato per la spedizione dell'ordine. Questo campo è obbligatorio.                                                                            |
| ID indirizzo di spedizione                      | Testo               | 15                   | Il campo ID dell'indirizzo di spedizione.                                                                                                                |
| Stato                                           | Elenco di selezione | 30                   | Il codice di stato della richiesta di campioni.                                                                                                          |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi elemento richiesta di campioni: preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione gli elementi della richiesta di campioni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano

le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni prima di importare i dati.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo elementi richiesta di campioni predefinita | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatto: ID esterno univoco                          | Testo               | 30                | Nessuno.                                                                                                                                                      |
| Valuta                                                | Elenco di selezione | 15                | I valori contenuti in questo elenco di selezione sono di sola lettura. I valori importati devono corrispondere a valori validi di questo elenco di selezione. |
| Importo sconto                                        | Numero              | 22                | Nessuno.                                                                                                                                                      |
| Percentuale di sconto                                 | Numero              | 22                | Nessuno.                                                                                                                                                      |
| Divisione                                             | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                                                                                      |
| ID                                                    | Testo               | 15                | Questo campo è l'identificativo dell'elemento della richiesta di campioni.                                                                                    |
| Ordine                                                | Testo               | 15                | Questo campo contiene l'ID della richiesta di campioni. Questo campo è obbligatorio.                                                                          |
| Numero elemento ordine                                | Testo               | 15                | Questo campo contiene l'ID dell'elemento della richiesta di campioni.                                                                                         |
| Proprietario: ID esterno univoco                      | Testo               | 30                | L'ID esterno univoco del record di richiesta di campioni a cui è collegato l'elemento della richiesta di campioni.                                            |
| Elemento valore elenco di selezione                   | Testo               | 50                | Nessuno.                                                                                                                                                      |
| Prezzo                                                | Numero              | 22                | Nessuno.                                                                                                                                                      |
| Prezzo dopo lo sconto                                 | Numero              | 22                | Nessuno.                                                                                                                                                      |
| Prodotto                                              | Testo               | 15                | Questo campo contiene la chiave esterna per l'ID prodotto. È un campo obbligatorio.                                                                           |

| Nome campo elementi richiesta di campioni predefinita | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prodotto: ID esterno univoco                          | Testo               | 30                | L'ID esterno univoco del record del prodotto principale a cui è collegato l'elemento della richiesta di campioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Quantità                                              | Numero              | 22                | Questo campo contiene la quantità dei prodotti ordinati. Questo campo è obbligatorio e il valore deve essere maggiore di zero.<br><br><b>NOTA:</b> se si definisce un tipo di record Allocazione richiesta campione, il valore nel campo Quantità viene convalidato in base al valore corrispondente dei campi Quantità allocazione, Quantità massima e Quantità massima per account. Se questa convalida ha esito negativo, non sarà possibile importare il tipo di record Allocazione richiesta campione in Oracle CRM On Demand. |
| Stato                                                 | Elenco di selezione | 30                | Il codice di stato dell'elemento della richiesta di campioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**NOTA:** se un prodotto è bloccato per un contatto, non è possibile importare un elemento della richiesta di campioni per tale prodotto per il contatto. Se si tenta di eseguire questa azione, il record non viene importato e nel file di log viene registrato un messaggio di errore per la richiesta di esportazione. Per ulteriori informazioni sul blocco dei prodotti per i contatti, vedere [Prodotti bloccati \(a pagina 687\)](#).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi transazione campioni: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le transazioni campioni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

Se si desidera utilizzare un'azione del workflow per inviare automaticamente alcune transazioni campioni durante l'importazione, utilizzare un campo personalizzato, ad esempio impostare Contrassegna per invio su S, per indicare che le transazioni campioni sono pronte per essere inviate al termine dell'importazione. Per ulteriori informazioni sull'uso dell'azione del workflow Invio per inviare transazioni campioni, vedere [Impostazione dell'invio automatico delle transazioni campioni \(a pagina 1993\)](#).

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo<br>Transazione campioni<br>predefinita | Tipo di dati        | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                                                         |
|---------------------------------------------------|---------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N. di pacchetti inviati                           | Numero              | 22                   | Il numero di pacchetti inviati quando le transazioni campioni vengono trasferite in uscita.                      |
| N. di pacchetti ricevuti                          | Numero              | 22                   | Il numero di pacchetti ricevuti quando le transazioni campioni sono state trasferite in entrata.                 |
| Motivo correzione                                 | Elenco di selezione | 30                   | I valori predefiniti per questo campo sono: Errore umano, Furto, Conteggio iniziale, Perso, Trovato e Richiesta. |
| Commenti                                          | Testo               | 255                  | Il campo della descrizione.                                                                                      |
| Data                                              | Data/ora            | 7                    | La data della transazione.                                                                                       |
| Divisione                                         | Testo               | 50                   | Nessuno                                                                                                          |
| Data di arrivo prevista                           | Data/ora            | 7                    | Nessuno                                                                                                          |
| Data di consegna prevista                         | Data/ora            | 7                    | Nessuno                                                                                                          |
| Transazione da                                    | Testo               | 15                   | Nessuno                                                                                                          |
| Periodo magazzino: data di inizio                 | Data/ora            | 7                    | Nessuno                                                                                                          |
| Periodo magazzino: data di fine                   | Data/ora            | 7                    | Nessuno                                                                                                          |
| N. fattura                                        | Testo               | 15                   | Nessuno                                                                                                          |
| Nome                                              | Testo               | 50                   | Nessuno                                                                                                          |
| Transazione principale                            | Testo               | 15                   | Nessuno                                                                                                          |
| Gruppi valori elenco di selezione                 | Testo               | 50                   | Nessuno                                                                                                          |
| Data di ricezione                                 | Data/ora            | 7                    | Nessuno                                                                                                          |
| Transazione radice                                | Testo               | 15                   | Nessuno                                                                                                          |

| Nome campo<br>Transazione campioni<br>predefinita | Tipo di dati        | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato                                             | Elenco di selezione | 30                   | I valori predefiniti sono: In corso, In transito, Regolato, Elaborato ed Elaborato con discrepanze.                              |
| Data di invio                                     | Data/ora            | 7                    | Nessuno                                                                                                                          |
| N. localizzazione                                 | Testo               | 15                   | Nessuno                                                                                                                          |
| Trasferisci a                                     | Testo               | 15                   | Nessuno                                                                                                                          |
| Tipo                                              | Elenco di selezione | 30                   | I valori predefiniti sono: Trasferimento in entrata, Trasferimento in uscita, Campione perso, Rettifica di magazzino ed Esborso. |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi richiesta di servizio: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare richieste di servizio in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo richiesta di servizio predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                                                                    |
|----------------------------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account                                      | Testo               | 100                  | Nessuno                                                                                                                     |
| ID esterno account                           | Testo               | 30                   | Nessuno                                                                                                                     |
| Area                                         | Elenco di selezione | 30                   | Valori validi predefiniti: Prodotto, Installazione, Manutenzione, Formazione e Altro.                                       |
| Causa                                        | Elenco di selezione | 30                   | Valori validi predefiniti: Istruzioni non chiare, L'utente richiede formazione, Problema esistente, Nuovo problema e Altro. |

| Nome campo richiesta di servizio predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Chiuso                                       | Ora                 | Data/ora          | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Contatto                                     | Testo               | 255               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ID esterno contatto                          | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Rivenditore                                  | Elenco di selezione | 100               | Oracle CRM On Demand Automotive Edition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Descrizione                                  | Testo               | 16.350            | Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Divisione                                    | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ID univoco esterno                           | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ora di apertura                              | Data/ora            | 7                 | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Opportunità                                  | Testo               | 100               | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Proprietario                                 | E-mail              | 50                | I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.<br><br>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati. |
| ID esterno proprietario                      | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Gruppi valori elenco di selezione            | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Account partner principale                   | Varchar             | 15                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Nome campo richiesta di servizio predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                            |
|----------------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Priorità                                     | Elenco di selezione  | 30                | Valori validi predefiniti: 1-Subito, 2-Alto, 3-Medio e 4-Basso.                     |
| Prodotto                                     | Elenco di selezione  | 100               | Nessuno                                                                             |
| Riassegna proprietario                       | Casella di controllo | Non applicabile   | Nessuno                                                                             |
| Officina servizi manutenzione                | Testo                | 70                | Oracle CRM On Demand Automotive Edition                                             |
| Origine                                      | Elenco di selezione  | 30                | Valori validi predefiniti: Telefono, Web, e-mail e Fax.                             |
| Valuta RS                                    | Testo                | 20                | Nessuno                                                                             |
| Numero RS                                    | Testo                | 64                | Nessuno                                                                             |
| Stato                                        | Elenco di selezione  | 30                | Valori validi predefiniti: Aperto, In attesa, Chiuso, Aperto - Scalato e Annullato. |
| Oggetto                                      | Testo                | 250               | Nessuno                                                                             |
| Tipo                                         | Elenco di selezione  | 30                | Valori validi predefiniti: Domanda, Questione, Richiesta di miglioramento e Altro.  |
| Veicolo                                      | Testo                | 100               | Nessuno                                                                             |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi richieste di servizio \(vedere Campi richiesta di servizio a pagina 425\)](#)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi Firma: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le firme in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario consultare le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.



| Firma predefinita Nome campo              | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                               |
|-------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------------------------------------------------|
| ID attività                               | Testo        | 15                | Nessuno                                                |
| Nome contatto                             | Testo        | 50                | Nessuno                                                |
| Cognome contatto                          | Testo        | 50                | Nessuno                                                |
| Testo dichiarazione di non responsabilità | Testo        | 500               | Nessuno                                                |
| Testo intestazione                        | Testo        | 800               | Nessuno                                                |
| Nome funzionario commerciale              | Testo        | 50                | Nessuno                                                |
| Cognome funzionario commerciale           | Testo        | 50                | Nessuno                                                |
| Controllo firma                           | Testo        | 16.000            | Questo campo contiene le coordinate x e y della firma. |
| Data firma                                | Data         | 7                 | Nessuno                                                |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi profilo sociale: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei profili sociali in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario consultare le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Profilo sociale predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                               |
|----------------------------------------|--------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Community                              | Testo        | 255               | Il nome del sito di social media, ad esempio Facebook o Twitter, in cui è stato osservato il contatto. |

| Nome campo Profilo sociale predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                   |
|----------------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valuta                                 | Elenco di selezione | 15                | Nessuno.                                                                                                   |
| Data di cambio                         | Data                | Non applicabile   | Nessuno.                                                                                                   |
| Collegamento autore                    | URL                 | 255               | Collegamento Web alla pagina del profilo dell'utente per il tipo di social media. Apre una nuova finestra. |
| Autore                                 | Testo               | 100               | Il nome utente univoco del contatto nel sito di social media.                                              |
| Attivo                                 | Booleano            | 1                 | Indica se il profilo nel social media è attivo. Il valore predefinito è true (1).                          |

#### Campi soluzione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le soluzioni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo soluzione predefinito  | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                        |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Divisione                         | Testo               | 50                | Nessuno                                                                         |
| ID univoco esterno                | Testo               | 30                | Nessuno                                                                         |
| FAQ                               | Testo               | 250               | Nessuno                                                                         |
| ID integrazione                   | Testo               | 30                | Nessuno                                                                         |
| Gruppi valori elenco di selezione | Testo               | 50                | Nessuno                                                                         |
| Categoria prodotto                | Elenco di selezione | 100               | Nessuno                                                                         |
| Pubblicato                        | Elenco di selezione | 1                 | I valori validi predefiniti sono Y e N. Questi valori devono essere in inglese, |

| Nome campo soluzione predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  |                     |                   | indipendentemente dalle impostazioni della lingua.                                                                                                                                       |
| Valutazione 1                    | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.<br><br>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sui campi visualizzati come immagini (a pagina 61)</a> . |
| Valutazione 2                    | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                             |
| Valutazione 3                    | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                             |
| Conteggio richieste di servizio  | Numero intero       | 22                | Nessuno                                                                                                                                                                                  |
| Valuta soluzione                 | Elenco di selezione | 20                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.                                                   |
| Dettagli soluzione               | Testo               | 16.000            | Nessuno                                                                                                                                                                                  |
| Valutazione soluzione            | Numero              | 15                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.                                                   |
| Stato                            | Elenco di selezione | 30                | Valori validi predefiniti: Bozza, Approvato, Obsoleto                                                                                                                                    |
| Semaforo 1                       | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.<br><br>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sui campi visualizzati come immagini (a pagina 61)</a> .       |
| Semaforo 2                       | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.                                                                                                                                   |
| Semaforo 3                       | Numero intero       | Non applicabile   | I valori validi per questo campo sono: nullo, 0, 1, 2.                                                                                                                                   |
| Titolo                           | Testo               | 100               | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                                         |

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi soluzione \(a pagina 434\)](#)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi Prodotto a prezzi speciali: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i prodotti a prezzi speciali in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Prodotto a prezzi speciali predefinito Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Costo autorizzato                                 | Numero       | 22                | Il prezzo del partner in trattativa per la richiesta di prezzi speciali.                                                                    |
| Nome concorrente                                  | Varchar      | 100               | Il nome del concorrente per la richiesta.                                                                                                   |
| Partner concorrente                               | Varchar      | 100               | Il nome del partner concorrente.                                                                                                            |
| Prodotto concorrente                              | Varchar      | 100               | Il nome del prodotto del concorrente.                                                                                                       |
| Prezzo prodotto concorrente                       | Numero       | 22                | Il prezzo del prodotto del concorrente.                                                                                                     |
| Valuta                                            | Varchar      | 20                | Nessuno                                                                                                                                     |
| Descrizione                                       | Varchar      | 250               | Nessuno                                                                                                                                     |
| MSRP                                              | Numero       | 22                | Il prezzo di vendita suggerito del produttore (MSRP) nella valuta utilizzata.                                                               |
| Altre informazioni concorrenza                    | Varchar      | 250               | Qualsiasi altra informazione relativa alle offerte di prodotti della concorrenza, ad esempio giustificazione di prezzi speciali e così via. |
| Prodotto                                          | Varchar      | 15                | Il nome del prodotto relativo alla richiesta di prezzi speciali.                                                                            |
| Costo di acquisto                                 | Numero       | 22                | Il prezzo pagato in origine dal partner per acquistare il prodotto.                                                                         |

| Prodotto a prezzi speciali<br>predefinito Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                                  |
|------------------------------------------------------|--------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quantità                                             | Numero       | 22                   | La quantità prevista di prodotti che verrà venduta in base a questa richiesta.            |
| Costo richiesto                                      | Numero       | 22                   | Il prezzo ridotto richiesto dal partner.                                                  |
| Prezzo rivendita richiesto                           | Numero       | 22                   | Il prezzo di rivendita in base al quale il partner desiderava vendere il prodotto.        |
| Richiesta SP                                         | Varchar      | 15                   | La richiesta di prezzi speciali alla quale è associato questo prodotto a prezzi speciali. |
| Prezzo rivendita suggerito                           | Numero       | 22                   | Il prezzo di rivendita suggerito dal proprietario della marca.                            |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi Richiesta prezzi speciali: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le richieste di prezzi speciali in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Richiesta prezzi speciali<br>predefinita Nome campo | Tipo di dati   | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                            |
|-----------------------------------------------------|----------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Stato approvazione                                  | Varchar        | 30                   | Lo stato di approvazione per la richiesta di prezzi speciali.       |
| Autore approvazione                                 | Varchar        | 15                   | Il nome dell'autore approvazione.                                   |
| Data di autorizzazione                              | Data e ora UTC | 7                    | La data e l'ora di approvazione della richiesta di prezzi speciali. |
| Data della decisione sulla richiesta                | Data           | 7                    | La data in cui è stata presa la decisione della richiesta.          |

| Richiesta prezzi speciali<br>predefinita Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|--------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stato richiesta                                     | Data         | 7                    | Lo stato della richiesta di prezzi speciali                                                                               |
| Valuta                                              | Varchar      | 20                   | La valuta della richiesta di prezzi speciali.                                                                             |
| Registrazione operazione                            | Varchar      | 15                   | La registrazione dell'operazione associata alla richiesta di prezzi speciali.                                             |
| Descrizione                                         | Varchar      | 15                   | Nessuno                                                                                                                   |
| Data di scadenza                                    | Data         | 7                    | La data in base alla quale la richiesta deve essere elaborata.                                                            |
| Cliente finale                                      | Varchar      | 15                   | Il cliente della richiesta. Se la richiesta è associata a un'opportunità, è possibile selezionare un cliente opportunità. |
| Data di fine                                        | Data UTC     | 7                    | La data e l'ora dopo le quali il prezzo speciale non è più valido.                                                        |
| Fondo                                               | Varchar      | 15                   | Il nome del fondo associato alla richiesta di prezzi speciali.                                                            |
| Autore ultima approvazione                          | Varchar      | 15                   | Il nome della persona che ha approvato la richiesta più di recente.                                                       |
| Opportunità                                         | Varchar      | 15                   | L'opportunità a cui è correlata la richiesta.                                                                             |
| Account partner di origine                          | Varchar      | 15                   | Il partner che ha originato la richiesta di prezzi speciali.                                                              |
| Proprietario                                        | Varchar      | 15                   | Il proprietario del record.                                                                                               |
| Account partner proprietario                        | Varchar      | 15                   | Il cliente partner per il quale lavora il proprietario.                                                                   |
| Programma partner                                   | Varchar      | 15                   | Il programma partner a cui è associata la richiesta.                                                                      |
| Account partner principale                          | Varchar      | 15                   | L'azienda partner responsabile dell'impegno sulla richiesta prezzi speciali.                                              |
| Codice motivo                                       | Varchar      | 30                   | Il motivo per il quale è stata restituita o rifiutata la richiesta di prezzi.                                             |

| Richiesta prezzi speciali predefinita Nome campo | Tipo di dati   | Lunghezza massima | Commenti                                                           |
|--------------------------------------------------|----------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Data di richiesta                                | Data           | 7                 | La data e l'ora di creazione della richiesta di prezzi speciali.   |
| Nome richiesta                                   | Varchar        | 50                | Il nome della richiesta.                                           |
| Data di inizio                                   | Data e ora UTC | 7                 | La data e l'ora di inizio del prezzo speciale.                     |
| Stato invio                                      | Varchar        | 30                | Lo stato dell'invio, ad esempio Non inviato, Inviato o Richiamato. |
| Data di invio                                    | Data e ora UTC | 7                 | La data e l'ora di invio della richiesta.                          |
| Importo totale autorizzato                       | Numero         | 22                | L'importo totale autorizzato.                                      |
| Importo totale richiesto                         | Numero         | 22                | L'importo totale richiesto dal partner.                            |
| Totale importo richieste approvato               | Numero         | 22                | L'importo totale della richiesta approvato per il partner.         |
| Totale importo richieste                         | Numero         | 22                | L'importo totale richieste per il partner.                         |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi contatto task: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare il collegamento tra un contatto e un task in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Contatto task predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|--------------------------------------|--------------|-------------------|
| Nome completo contatto               | Testo        | 60                |
| ID esterno contatto                  | Testo        | 30                |

| Nome campo<br>Contatto task<br>predefinito | Tipo di dati | Lunghezza<br>massima |
|--------------------------------------------|--------------|----------------------|
| ID esterno task                            | Testo        | 30                   |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi utente task: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare il collegamento tra un utente e un task in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Utente<br>task predefinito | Tipo di dati | Lunghezza<br>massima |
|---------------------------------------|--------------|----------------------|
| ID utente                             | Testo        | 50                   |
| ID esterno task                       | Testo        | 30                   |
| ID esterno utente                     | Testo        | 30                   |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi Elemento transazione: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare gli elementi transazione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.



| Elemento transazione<br>predefinito Nome campo | Tipo di dati | Lunghezza<br>massima | Commenti                                                                                            |
|------------------------------------------------|--------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione                                    | Testo        | 250                  | La descrizione dell'elemento transazione.                                                           |
| Periodo magazzino                              | Testo        | 15                   | Nessuno                                                                                             |
| Numero riga                                    | Numero       | 22                   | Il numero univoco associato al record intestazione transazione.                                     |
| N. lotto                                       | Testo        | 15                   | Il campo di riferimento per la gestione dell'ID lotto campione.                                     |
| Quantità                                       | Numero       | 22                   | Il numero di campioni associati all'elemento transazione.                                           |
| Campione                                       | Testo        | 15                   | Il nome del campione fornito con l'elemento transazione. È necessario documentare tutti i campioni. |
| Quantità spedita                               | Numero       | 22                   | Il numero di campioni spedito sotto forma di elemento transazione.                                  |
| Numero transazione                             | Testo        | 15                   | Il campo di riferimento per la gestione dell'ID transazione campione.                               |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)

### Campi utente: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare utenti in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** per importare i record utente, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti.

Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo utente predefinito | Tipo di dati        | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alias                         | Testo               | 50                | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Indirizzo utente 1            | Testo               | 200               | Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).                                                                                                                                                                                       |
| Indirizzo utente 2, 3         | Testo               | 100               | Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).                                                                                                                                                                                       |
| Città utente                  | Testo               | 50                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Paese utente                  | Elenco di selezione | 30                | I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1706)). |
| CP/CAP utente                 | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Provincia utente              | Testo               | 50                | Per il Canada, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1706). Tuttavia, questo non è un campo elenco di selezione.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Stato USA utente              | Elenco di selezione | 2                 | Per un elenco di valori validi per gli stati USA, vedere Informazioni su paesi e mappatura indirizzi (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> a pagina 1706).                                                                                                                                                                                                                  |
| Zip/codice postale utente     | Testo               | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| N. cell.                      | Telefono            | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Nome campo utente predefinito                            | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valuta                                                   | Testo                | 50                | Questo campo è impostato a livello di azienda; di conseguenza, non è possibile importarlo o modificarne i valori dell'elenco di selezione.     |
| Reparto                                                  | Testo                | 75                | Nessuno                                                                                                                                        |
| Divisione                                                | Testo                | 75                | Nessuno                                                                                                                                        |
| E-mail                                                   | Testo                | 50                | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                               |
| Password temporanea e-mail dopo aver fatto clic su Salva | Casella di controllo | Non applicabile   | Se si seleziona questa casella di controllo e si salva, viene inviata un'email all'utente contenente una password temporanea.                  |
| Numero dipendente                                        | Numero               | 30                | Nessuno                                                                                                                                        |
| ID univoco esterno                                       | Testo                | 30                | Contiene l'ID esterno del record importato.                                                                                                    |
| Nome                                                     | Testo                | 50                | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                               |
| Limite di approvazione del fondo                         | Numero               | 22                | Specifico di Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.                            |
| ID integrazione                                          | Testo                | 30                | Identificativo utilizzato per l'integrazione con sistemi esterni.                                                                              |
| Lingua                                                   | Testo                | 50                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, il valore importato deve corrispondere esattamente ai valori standard validi. |
| Cognome                                                  | Testo                | 50                | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                               |
| Impostazioni nazionali                                   | Testo                | 50                | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.         |
| Secondo nome                                             | Testo                | 50                | Nessuno                                                                                                                                        |
| Sig./Sig.ra                                              | Elenco di selezione  | 15                | Nessuno                                                                                                                                        |

| Nome campo utente predefinito  | Tipo di dati         | Lunghezza massima | Commenti                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Memorizza registro predefinito | Casella di controllo | Non applicabile   | Per ulteriori informazioni sul campo Memorizza registro predefinito, vedere <a href="#">Campi utente (a pagina 1436)</a> .                                                                                                                    |
| Riporta a                      | Testo                | Non applicabile   | Questo è un campo calcolato, basato sul nome e sul cognome del responsabile.                                                                                                                                                                  |
| Riporta a ID esterno           | Testo                | 30                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ruolo                          | Elenco di selezione  | 50                | Campo obbligatorio per impostazione predefinita. Valori validi predefiniti: Amministratore, Esecutivo, Funzionario comm. campo, Funzionario comm. interno, Responsabile vendite e marketing, Responsabile servizio, Funzionario del servizio. |
| Stato                          | Elenco di selezione  | 30                | Campo obbligatorio per impostazione predefinita. Valori validi predefiniti: Attivo, Inattivo.                                                                                                                                                 |
| Fuso orario                    | Testo e numero       | 100               | Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.                                                                                                        |
| N. fax ufficio                 | Telefono             | 40                | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                       |
| N. telefono ufficio            | Telefono             | 40                | Campo obbligatorio per impostazione predefinita.                                                                                                                                                                                              |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#)
- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Campi utente \(a pagina 1436\)](#)

### Campi contatto veicolo: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi contatto veicolo in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

| Nome campo Categoria prodotto predefinito | Tipo di dati         | Lunghezza massima |
|-------------------------------------------|----------------------|-------------------|
| N. di serie                               | Testo                | 100               |
| Nome prodotto                             | Testo                | 100               |
| Nome completo contatto                    | Testo                | 60                |
| ID esterno contatto                       | Testo                | 30                |
| ID esterno veicolo                        | Testo                | 30                |
| Principale                                | Casella di controllo | Non applicabile   |

### Campi veicolo: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi veicolo in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore per determinare il nuovo nome del campo.

**NOTA:** questa sezione è specifica di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

| Nome campo Veicolo predefinito    | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|-----------------------------------|--------------|-------------------|
| Divisione                         | Testo        | 50                |
| Gruppi valori elenco di selezione | Testo        | 50                |
| N. identificazione veicolo        | Testo        | 100               |
| Marca                             | Testo        | 30                |
| Modello                           | Testo        | 30                |
| Anno                              | Testo        | 22                |
| Finizione                         | Testo        | 30                |
| Porte                             | Testo        | 30                |
| Colore esterno                    | Testo        | 30                |

| Nome campo Veicolo predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|--------------------------------|--------------|-------------------|
| ID univoco esterno             | Testo        | 30                |
| ID esterno proprietario        | Testo        | 30                |
| ID esterno account             | Testo        | 30                |
| ID esterno prodotto            | Testo        | 30                |
| ID esterno rivenditore         | Testo        | 30                |
| ID esterno fornitore servizio  | Testo        | 30                |
| Tipo di prodotto               | Testo        | 30                |
| Rivenditore                    | Testo        | 100               |
| Stato                          | Testo        | 255               |
| Account                        | Testo        | 100               |
| Tipo di account                | Testo        | 255               |
| Contatto                       | Testo        | 255               |
| Numero licenza                 | Testo        | 30                |
| Rilasciata da                  | Testo        | 10                |
| Scadenza licenza               | Data         | 32                |
| Trasmissione                   | Testo        | 30                |
| Sito account                   | Testo        | 50                |
| Stato                          | Testo        | 30                |
| Ubicazione                     | Testo        | 30                |
| Usato/nuovo                    | Testo        | 30                |
| Motore                         | Testo        | 30                |
| MSRP                           | Valuta       | 25                |

| Nome campo Veicolo predefinito     | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|------------------------------------|--------------|-------------------|
| Prezzo di fatturazione rivenditore | Valuta       | 25                |
| Di proprietà di                    | Testo        | 30                |
| Modificato: Esterno data           | Data/ora     | 32                |
| Modifica di                        | Testo        | 255               |
| Valuta veicolo                     | Testo        | 30                |
| Colore interni                     | Testo        | 30                |
| Tipo di garanzia                   | Testo        | 30                |
| Data di inizio garanzia            | Data         | 32                |
| Data di fine garanzia              | Data         | 32                |
| Chilometraggio corrente            | Numero       | 16                |
| Data di lettura chilometraggio     | Data         | 32                |
| Nome prodotto                      | Testo        | 100               |
| Tipo                               | Testo        | 255               |
| Telaio                             | Testo        | 30                |
| Descrizione                        | Testo        | 250               |
| Proprietario                       | E-mail       | 50                |
| Data di creazione: Esterno data    | Data/ora     | 32                |
| ID riga                            | ID           | 15                |
| ID integrazione                    | Testo        | 30                |
| ID account                         | ID           | 15                |
| ID integrazione account            | Testo        | 30                |
| Oggetto personalizzato <i>N</i>    | Testo        | 50                |

| Nome campo Veicolo predefinito    | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|-----------------------------------|--------------|-------------------|
| Elenco di selezione indicizzato 1 | Testo        | 30                |
| Elenco di selezione indicizzato 2 | Testo        | 30                |
| Elenco di selezione indicizzato 3 | Testo        | 30                |
| Elenco di selezione indicizzato 4 | Testo        | 30                |
| Elenco di selezione indicizzato 5 | Testo        | 30                |
| Elenco di selezione indicizzato 6 | Testo        | 30                |
| Numero indicizzato                | Numero       | 16                |
| Data indicizzata                  | Data/ora     | 32                |
| Valuta indicizzata                | Valuta       | 25                |
| Testo lungo indicizzato           | Testo        | 255               |
| Testo breve indicizzato 1         | Testo        | 100               |
| Testo breve indicizzato 2         | Testo        | 100               |
| Casella di controllo indicizzata  | Booleano     | 1                 |
| Categoria prodotto                | Testo        | 100               |
| N. parte                          | Testo        | 50                |
| Data di acquisto                  | Data         | 32                |
| Prezzo di acquisto                | Valuta       | 25                |
| Quantità                          | Numero       | 16                |
| Data di spedizione                | Data         | 32                |
| Data installazione                | Data         | 32                |



| Nome campo Veicolo predefinito | Tipo di dati | Lunghezza massima |
|--------------------------------|--------------|-------------------|
| Data di scadenza               | Data         | 32                |
| Data notifica                  | Data         | 32                |
| Contratto                      | Testo        | 30                |

## Procedura di importazione

Negli argomenti riportati di seguito viene descritto come usare la Procedura di importazione per importare i dati dell'azienda in Oracle CRM On Demand.

- [Importazione dei dati \(a pagina 1933\)](#)
- [Analisi dei risultati dell'importazione \(a pagina 1937\)](#)
- [Esempio di e-mail dei risultati dell'importazione e file di log \(a pagina 1938\)](#)

### Importazione dei dati

**Procedure preliminari.** Preparare i file CSV e aggiungere all'applicazione tutti i campi o i valori dell'elenco di selezione necessari. Per ulteriori informazioni, vedere [Preparazione all'importazione dei dati \(a pagina 1748\)](#). Prima di importare i dati è possibile stabilire il metodo di importazione che soddisfi i requisiti in modo ottimale consultando la documentazione di supporto in My Oracle Support.

Dopo aver preparato i dati per l'importazione, accedere alla Procedura di importazione ed eseguire l'importazione. Per garantire che la Procedura di importazione elabori tutte le richieste di importazione in modo uniforme, ogni richiesta di importazione viene suddivisa in una o più richieste figlio di 100 record. Le richieste figlio di richieste di importazione diverse vengono elaborate contemporaneamente, in modo che nessuna richiesta di importazione rimanga in attesa del completamento di un'altra richiesta prima di essere selezionata nella coda. Il tempo di elaborazione di una richiesta di importazione viene aggiornato in modo continuo e riflette l'avanzamento delle richieste figlio nella coda.

**SUGGERIMENTO:** assicurarsi che il file CSV di importazione sia impostato correttamente eseguendo un'importazione di prova contenente cinque record. È più facile correggere errori per cinque record importati che per l'intero numero nel file di importazione.

### Per importare i record

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 Nella sezione Dati di importazione, selezionare il tipo di record da importare da menu a discesa.
- 4 Fare clic sul pulsante Avvia.  
In tal modo viene avviata la procedura di importazione.
- 5 Per il Passo 1:

**NOTA:** la disponibilità delle opzioni riportate di seguito varia a seconda del record che si desidera importare.

- a Selezionare le modalità di identificazione dei record corrispondenti che si desidera vengano utilizzate dalla Procedura di importazione.

La Procedura di importazione utilizza un ID univoco esterno, ovvero un campo ID esterno univoco importato da un altro sistema, un ID riga Oracle CRM On Demand e campi Oracle CRM On Demand predefiniti. Questi campi predefiniti, ad esempio Nome cliente e Ubicazione, non dispongono di ID.

Per informazioni sulla definizione della modalità di duplicazione dei record, vedere [Informazioni su duplicati di record e ID esterni \(a pagina 1727\)](#).

- b** Selezionare l'operazione che dovrà essere eseguita dalla Procedura di importazione in seguito all'individuazione di un identificativo di record univoco duplicato in Oracle CRM On Demand. È possibile scegliere tra non importare i record duplicati, sovrascrivere i record esistenti o creare record aggiuntivi.

**NOTA:** questa opzione non è disponibile in Note.

- c** Selezionare l'azione che dovrà essere eseguita dalla Procedura di importazione se l'identificativo univoco del record importato non corrisponde a un record esistente in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** questa opzione non è disponibile in Note. Se si sceglie di sovrascrivere i record e di non creare un nuovo record nell'opzione precedente, il record viene aggiornato.

- d** Selezionare la modalità di gestione dei valori degli elenchi di selezione nel file CSV che non corrispondono ai valori nell'applicazione.

La Procedura di importazione può aggiungere il nuovo valore all'elenco di selezione o non importare il valore del campo. L'opzione scelta viene applicata sia per i campi elenco di selezione con valori singoli che per i campi elenco di selezione a scelta multipla.

**NOTA:** questa opzione non è disponibile quando si importano le note o se la lingua dell'utente è diversa dalla lingua predefinita dell'azienda.

- e** Decidere se la Procedura di importazione deve creare un nuovo record per le associazioni mancanti (record correlati) nel file di dati.

**NOTA:** questa opzione è disponibile solo durante l'importazione di clienti o contatti.

- f** Selezionare il formato di data e ora utilizzato nel file CSV.

Per ulteriori informazioni, vedere [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati \(a pagina 1742\)](#).

- g** Verificare che la selezione di codifica del file sia Occidentale.

**NOTA:** modificare questa impostazione solo se si è sicuri che venga utilizzato un altro metodo di codifica. L'opzione predefinita, Occidentale, si applica alla maggior parte dei sistemi di codifica in Europa e in Nord America.

- h** Selezionare il tipo di delimitatore CSV utilizzato nel file: virgola o punto e virgola.

- i** Nell'elenco a discesa di registrazione degli errori selezionare cosa si desidera venga registrato da Oracle CRM On Demand: Tutti i messaggi, Errori e avvertenze oppure Solo errori.

- j** Selezionare il file CSV da cui si desidera importare i dati.

- k** Selezionare la casella di controllo se si desidera elaborare i record dei file di dati in modo sequenziale.

**NOTA:** la scelta di elaborare i file di dati in modo sequenziale garantisce che, quando viene inviata una richiesta di importazione, le richieste di importazione figlio vengano elaborate sempre in sequenza. Garantisce anche il mantenimento delle dipendenze dei file CSV.

- l** Selezionare la casella di controllo Consenti notifica e-mail se si desidera che venga inviata una notifica e-mail al termine del processo di importazione. Questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita.

- m** Selezionare la casella di controllo se durante l'importazione dei dati si desidera disabilitare la verifica e non si desidera generare alcun record dello storico modifiche.

**NOTA:** se l'importazione riguarda il tipo di record Utente, non è possibile disabilitare questa impostazione di verifica. Questa opzione è disponibile solo se il privilegio Gestisci audit record per importazioni è abilitato per il proprio ruolo. A seconda dei tipi di record che si desidera importare e del numero di campi controllati che si desidera verificare per quei tipi di record, la selezione di questa casella di controllo può migliorare le prestazioni dell'importazione.

- n** Specificare se si desidera consentire l'aggiornamento dei campi elenco di selezione a scelta multipla con valori nulli durante l'operazione di importazione.

- Se si desidera consentire l'aggiornamento dei campi elenco di selezione a scelta multipla con valori nulli durante l'operazione di importazione, selezionare la casella di controllo Importa valori vuoti negli elenchi di selezione a scelta multipla, se non è già stata selezionata.
- Se non si desidera consentire l'aggiornamento dei campi elenco di selezione a scelta multipla con valori nulli durante l'operazione di importazione, deselezionare la casella di controllo se è già selezionata.

L'impostazione iniziale della casella di controllo Importa valori vuoti negli elenchi di selezione a scelta multipla della procedura di importazione è determinata dalla casella di controllo corrispondente nel profilo dell'azienda, ma è possibile modificare tale impostazione.

**6** Per il Passo 2:

- a** Seguire le istruzioni per la convalida del file, se necessario.
- b** Selezionare un file di mappatura del campo, se disponibile.
- c** I file di mappatura del campo (.map) contengono gli accoppiamenti di campi nel file CSV con campi Oracle CRM On Demand esistenti. Dopo aver eseguito un'importazione, il sistema invia una e-mail contenente il file .map con lo schema di mappatura recente. Salvarlo nel computer per riutilizzarlo durante le importazioni successive.

**7** Per il Passo 3, mappare i campi nel file ai campi di Oracle CRM On Demand. È necessario mappare almeno tutti i campi obbligatori alle intestazioni di colonna nel file CSV.

La procedura di importazione elenca le intestazioni di colonna dal file CSV accanto a un elenco a discesa visualizzando tutti i campi in quell'area in Oracle CRM On Demand, inclusi i campi personalizzati aggiunti.

Se il campo indirizzo necessario non viene visualizzato nell'elenco a discesa, selezionare quello corrispondente in questa tabella.

| Per filtrare l'elenco in base a questo campo                         | Selezionare questo campo dall'elenco a discesa |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Numero civico<br>Indirizzo 1<br>Chome                                | Numero/via                                     |
| Ku                                                                   | Indirizzo 2                                    |
| Piano<br>Distretto                                                   | Indirizzo 3                                    |
| Shi/Gun                                                              | Città                                          |
| Colonia/Sezione<br>Codice CEDEX<br>Indirizzo 4<br>URB<br>Area urbana | Casella postale/Codice smistamento             |

| Per filtrare l'elenco in base a questo campo                                                                    | Selezionare questo campo dall'elenco a discesa |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Stato MEX<br>Stato BRA<br>Comune<br>Parte del territorio<br>Isola<br>Prefettura<br>Regione<br>Emirato<br>Oblast | Provincia                                      |
| Codice isola<br>Boite Postale<br>Codigo Postal                                                                  | CAP/Codice postale                             |

Se si seleziona un file .map, verificare che la mappatura dei campi avvenga correttamente. Potrebbe essere necessario mappare i campi personalizzati creati dopo aver eseguito l'importazione precedente.

Per informazioni sugli ID esterni, vedere [Informazioni su duplicati di record e ID esterni \(a pagina 1727\)](#).

**ATTENZIONE:** se è stato selezionato il file errato da importare, fare clic su Annulla per modificare le selezioni. A questo punto, se si utilizza il pulsante Indietro, il contenuto della cache non viene cancellato, quindi il file di importazione selezionato in origine viene visualizzato nel passo di mappatura del campo.

**ATTENZIONE:** l'ID esterno univoco e l'ID esterno responsabile sono campi chiave che vengono utilizzati per associare i contatti ai relativi record del responsabile. Se questi campi non vengono mappati, il record del responsabile verrà associato ai contatti utilizzando i campi Nome contatto e Responsabile. Quando si utilizzano tali campi per eseguire questa associazione, i record del file di dati saranno soggetti a un ordinamento delle dipendenze più rigoroso.

- 8 Per il Passo 4, seguire le istruzioni visualizzate sullo schermo, se necessario.
- 9 Per il Passo 5, fare clic su Fine.

### **Per visualizzare la coda per le richieste d'importazione**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Code di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Coda richieste di importazione.

Viene visualizzata la pagina Coda richiesta di importazione contenente informazioni sulle richieste, incluso il tempo previsto per il completamento.

Nella tabella riportata di seguito viene descritto lo stato di importazione.

| Stato    | Descrizione                                                                                                                                                                                              |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| In coda  | L'importazione non è stata ancora elaborata.                                                                                                                                                             |
| In corso | L'importazione è in fase di elaborazione.<br><br><b>NOTA:</b> è possibile eliminare la richiesta in questo stato. Tuttavia, è necessario rivedere i dati parzialmente importati in Oracle CRM On Demand. |

| Stato                 | Descrizione                                                                       |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Completato            | Nessun errore durante l'importazione.                                             |
| Completato con errori | L'importazione è stata completata ma si sono verificati errori con alcuni record. |
| Non riuscito          | L'importazione è stata completata ma non è stato importato alcun record.          |
| Errore                | L'importazione non è stata completata a causa di un errore.                       |
| Annullato             | L'importazione è stata annullata.                                                 |

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni sull'importazione dei record.

| Informazioni sull'importazione dei record | Descrizione                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N. inviati                                | Il numero di record contenuti nel file CSV.                                                                                                               |
| N. elaborati                              | Il numero di record attualmente elaborati dal modulo di importazione. Questo campo viene elaborato ogni 20 secondi o impostato da un processo di sistema. |
| N. importati correttamente                | Il numero di record importati senza errori.                                                                                                               |
| N. importati parzialmente                 | Il numero di record di cui non sono stati importati tutti i campi.                                                                                        |
| N. non importati                          | Il numero di record non importati.                                                                                                                        |
| N. annullati                              | Il numero di record importati prima dell'annullamento dell'importazione.                                                                                  |

### Analisi dei risultati dell'importazione

È possibile tenere traccia dell'avanzamento dell'importazione rivedendo la pagina delle code in Oracle CRM On Demand. Quando la richiesta di importazione è stata completata, è possibile passare alla coda di importazione ed espandere l'attività di importazione completata. Ciascuna richiesta di importazione contiene il file di dati inviato, il file mappa generato e un file di log. Questo file di log fornisce informazioni di base sui file di log, inclusi errori, stato dell'importazione e così via. Se si verifica un errore durante l'importazione, si consiglia di rivedere il file di log allegato alla richiesta di importazione.

Se durante la preparazione dell'importazione è stata abilitata la notifica e-mail, al completamento della richiesta di importazione si riceverà un messaggio e-mail. Il messaggio e-mail contiene un riepilogo dell'importazione e un file di log in cui sono elencati i record e i campi non importati.

È quindi possibile correggere i dati nel file CSV e importare di nuovo le informazioni. In seguito è necessario indicare al sistema di sovrascrivere i record esistenti in presenza di record duplicati.

### ***Per visualizzare la coda delle richieste di importazione***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - 2 Nella sezione Strumenti di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
  - 3 Nella sezione Code di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Coda richieste di importazione.
- Verrà visualizzata la pagina Coda richieste di importazione, che riporta l'ora di completamento dell'importazione o l'ora di completamento prevista.

### ***Per rivedere il messaggio di e-mail con i risultati dell'importazione***

- Accedere all'applicazione di e-mail e aprire il messaggio da Oracle CRM On Demand.
- Nel messaggio vengono elencati gli errori che si sono verificati per i singoli record insieme alle azioni da intraprendere se si desidera ottenere dati completi per tale record.

### **Argomenti correlati**

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Esempio di e-mail dei risultati dell'importazione e file di log \(a pagina 1938\)](#)

### **Esempio di e-mail dei risultati dell'importazione e file di log**

Se durante la preparazione dell'importazione è stata abilitata la notifica e-mail, al completamento della richiesta di importazione si riceverà un messaggio e-mail. L'e-mail contiene il riepilogo dei risultati dell'importazione:

Gentile Michele,

La richiesta di importazione è stata completata il 30/03/2007 alle 07.10.06. Di seguito viene riportato un riepilogo dei risultati:

Utente: qa/mjones

Tipo di importazione: Account

Nome file di importazione: Accounts.csv

Ora di completamento: 30/03/2007 07.10.06

Record totali: 496

Importati correttamente: 495

Importati parzialmente: 1

Record duplicati ignorati: 0

Non riuscito: 0

Per ulteriori dettagli sull'importazione, esaminare il file di log. Per ulteriore assistenza, fare riferimento alla Guida online.

Grazie per aver utilizzato Oracle CRM On Demand,

Assistenza clienti Oracle CRM On Demand

L'e-mail contiene un file di log allegato in cui viene riportato ogni errore che si verifica durante il processo di importazione, ad esempio:

Errore specifico del record EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 Nessun record corrispondente trovato per il campo di importazione '%1' con valore '%2'. Per questo record, il campo 'Valuta conto' di Oracle CRM On Demand non è stato aggiornato, mentre gli altri valori di campo sono stati importati.

## Procedura di esportazione

Negli argomenti riportati di seguito viene descritto come usare la Procedura di esportazione per esportare i dati di Oracle CRM On Demand.

- [Esportazione dei dati \(a pagina 1939\)](#)
- [Analisi dei risultati dell'esportazione \(a pagina 1943\)](#)

### Esportazione dei dati

È possibile eseguire un'esportazione completa o parziale dei dati dell'azienda, compresi gli allegati per tipi di record specifici, da Oracle CRM On Demand in un file esterno. L'esportazione genera uno o più file ZIP contenenti singoli file CSV per ogni tipo di record selezionato per l'esportazione. Ciascun file di esportazione generato ha una dimensione massima di 1,5 GB.

**NOTA:** se l'azienda utilizza un'edizione di Oracle CRM On Demand specifica del settore, i tipi di record specifici del settore, ad esempio Nuclei familiari e Fondi, nonché le relative attività e note collegate, vengono esclusi dall'esportazione. Inoltre, se si esportano record per prodotti opportunità *ricorrenti*, Oracle CRM On Demand popola la colonna Parent\_ID per la riga interessata. Per i record non ricorrenti, la cella Parent\_ID è vuota.

### Informazioni sui limiti per le esportazioni parziali

L'azienda può eseguire una sola esportazione completa ogni sette giorni. Per le esportazioni parziali il numero di record che l'azienda può esportare in un periodo di sette giorni dipende dal numero di licenze utente acquistate dall'azienda per Oracle CRM On Demand. Per ciascuna licenza è possibile esportare 1000 record nelle esportazioni parziali in un periodo di sette giorni.

Negli esempi riportati di seguito viene illustrato come funziona il limite sulle esportazioni parziali per un'azienda che acquista cinque licenze utente per Oracle CRM On Demand e può quindi esportare un massimo di 5000 record in un periodo di sette giorni:

- **Esempio 1.** Negli ultimi sette giorni sono stati esportati 4000 record mediante richieste di esportazioni parziali. Un utente invia ora una richiesta di esportazione parziale per 2000 record.  
In questo caso, la richiesta di esportazione parziale non riesce poiché il numero totale di record esportati nel periodo di sette giorni sarebbe pari a 6000, che risulta superiore al limite di 5000 record.
- **Esempio 2.** Negli ultimi sette giorni non sono stati esportati record mediante richieste di esportazioni parziali. Due utenti inviano ora richieste di esportazioni parziali separate. Una delle richieste di esportazione è per 3000 record e l'altra per 2000 record.  
In questo caso, entrambe le richieste di esportazioni parziali hanno esito positivo poiché il numero totale di record esportati nel periodo di sette giorni è pari a 5000, che non supera il limite previsto. Tuttavia, qualsiasi richiesta di esportazione parziale successiva inviata entro i sette giorni successivi non riuscirà poiché è già stato raggiunto il limite di 5000 record per il periodo di sette giorni.

**NOTA:** i record esportati mediante le pagine *Elenco* non vengono conteggiati quando Oracle CRM On Demand calcola il numero di record esportati mediante le esportazioni parziali in un periodo di sette giorni.

### Informazioni sul periodo di conservazione per le richieste di esportazione e per i relativi allegati

Nell'applicazione standard Oracle CRM On Demand conserva i dettagli delle richieste di esportazione e il relativo output per un determinato periodo di tempo, come indicato di seguito.

- I dettagli di una richiesta di esportazione vengono conservati per 60 giorni, quindi rimossi.
- L'output di una richiesta di esportazione viene conservato per 168 ore (ovvero, sette giorni), quindi rimosso.

I periodi di conservazione si applicano alle operazioni di esportazione inviate mediante le pagine Elenco e mediante la Procedura esportazione dati.

L'amministratore può variare i periodi di conservazione per le richieste di esportazione e i relativi allegati modificando nel profilo azienda i valori dei campi riportati di seguito:

- Scadenza richieste di esportazione (giorni)
- Scadenza allegati richieste di esportazione (giorni)

Per informazioni sull'aggiornamento di questi campi, vedere [Configurazione delle impostazioni dell'azienda \(a pagina 1183\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio Amministra esportazione.

### ***Per esportare i dati dell'azienda***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati della home page Amministrazione, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 Nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Esporta dati.  
In tal modo viene avviata la Procedura esportazione dati.
- 4 Per il Passo 1:
  - a Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
    - Se si desidera eseguire un'esportazione completa, selezionare il pulsante di opzione Esporta tutti i tipi di record.
    - Se si desidera eseguire un'esportazione parziale, selezionare il pulsante di opzione Esporta tipi di record selezionati e i tipi di record che si desidera esportare. È possibile esportare tutti i dati per un tipo di record o i dati per singoli record secondari.
    - Se si desidera esportare gli allegati per tipi di record specifici, selezionare i tipi di record desiderati nella sezione Tutti i dati allegati. Per ulteriori informazioni sull'esportazione degli allegati, vedere [Gestione degli allegati dell'azienda \(a pagina 1971\)](#).

**NOTA:** per il file allegato esportato si osserva la convenzione di denominazione seguente: <Oggetto>\_<IDRigaOggetto>\_<IDRichiestaEsportazione>.<EstensioneFile>, ad esempio Opportunità Allegato\_AALA-3135W8\_AALA-864XW0.pptx.

- b Fare clic su Successivo.

I dati per i tipi di record principale e secondario vengono esportati in un file CSV distinto all'interno del file ZIP.

**ATTENZIONE:** se si esportano i dati delle note in Oracle CRM On Demand, il file CSV conterrà tutte le note pubbliche create in Oracle CRM On Demand nonché tutte le note private appartenenti all'utente che esporta i dati.

- 5 Per il Passo 2:
  - a Selezionare il fuso orario nel file CSV esportato.
  - b Selezionare il formato di data e ora utilizzato nel file CSV esportato.

**NOTA:** se si selezionano date per un'esportazione completa, l'esportazione completa diventa un'esportazione parziale.
  - c Selezionare il tipo di delimitatore CSV utilizzato nel file: virgola o punto e virgola.
  - d Selezionare un filtro intervallo ore per limitare i dati nell'esportazione.



**NOTA:** se si esportano dati per la prima volta, potrebbe non essere necessario filtrare in base alle date. Successivamente, tuttavia, prendere in considerazione l'impostazione di esportazioni incrementalmente filtrando i dati in base alle date dalla precedente esportazione.

- e Selezionare la casella di controllo Consenti notifica e-mail se si desidera che venga inviata una notifica e-mail al termine del processo di esportazione.
- f Fare clic sulla casella di controllo Esporta solo dettagli allegati se si desidera esportare solo i dettagli degli allegati e non si desidera esportare il contenuto. È possibile esportare i dettagli degli allegati di tutti i tipi di record e dei campi corrispondenti.

**NOTA:** questa casella di controllo è disponibile solo dopo aver selezionato un tipo di record nella sezione Tutti i dati allegati nel passo precedente.

- g Selezionare la casella di controllo Includi URL collegamento Web nei file di esportazione se si desidera che gli URL vengano inclusi nel file CSV esportato.  
L'impostazione predefinita della casella di controllo Includi URL collegamento Web nei file di esportazione è controllata dalla casella di controllo con la stessa dicitura presente nel profilo azienda. È possibile scegliere di selezionare o deselezionare questa impostazione per ogni richiesta di esportazione. Per ulteriori informazioni su questa casella di controllo, vedere Configurazione delle impostazioni di integrazione (vedere [Configurazione di Impostazioni di integrazione](#) a pagina 1205).
- h Se si esportano allegati per uno o più tipi di record e si desidera che il file ZIP degli allegati venga sottoposto a scansione per la ricerca di eventuali virus, assicurarsi che la casella di controllo Esegui scansione antivirus nel file .zip di esportazione sia selezionata.

Quando la casella di controllo è selezionata, il file ZIP degli allegati viene sottoposto a scansione per la ricerca dei virus e non viene esportato se viene individuato un virus.

Questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita. Se si deseleziona la casella di controllo, la scansione del file ZIP degli allegati per la ricerca dei virus non verrà eseguita; si consiglia pertanto di utilizzare il software di scansione del computer locale per controllare il contenuto del file ZIP dopo averne eseguito il download.

**NOTA:** ogni allegato viene sottoposto a scansione per la ricerca di virus prima del caricamento in Oracle CRM On Demand; se viene individuato un virus, il file non viene caricato. Quando si tenta di esportare gli allegati, una versione successiva della definizione di un virus nel software di scansione potrebbe tuttavia comportare l'individuazione di un virus che potrebbe non essere individuato al momento del caricamento degli allegati. Inoltre, la scansione può a volte restituire un risultato che indica la presenza di un virus anche in assenza di virus.

- i Fare clic su Successivo.

- 6 Per il Passo 3, analizzare il riepilogo, quindi fare clic su Fine per inviare la richiesta di esportazione.
- 7 Nella pagina Esportazione richiesta, fare clic sul collegamento Coda richieste di esportazione per verificare lo stato della richiesta.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i valori degli stati di esportazione possibili.

| Stato            | Descrizione                                                                                                                         |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| In coda          | L'esportazione non è stata ancora elaborata.                                                                                        |
| Di nuovo in coda | La richiesta di esportazione è stata inviata di nuovo alla coda.                                                                    |
| In corso         | L'esportazione è in fase di elaborazione. Se la si annulla, questo stato diventa dapprima Annullamento in corso e quindi Annullato. |

| Stato                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Completamento in corso | L'esportazione è riuscita per tutti i record. Il processo di esportazione sta preparando l'e-mail, il file di riepilogo e il file ZIP corrispondenti per il download. Il completamento di questo processo può richiedere dai 30 secondi al minuto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Completato             | L'esportazione è stata completata senza errori.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Completato con errori  | L'esportazione è stata completata ma si sono verificati errori con alcuni record.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Annullamento in corso  | <p>Quando si annulla una richiesta di esportazione con stato In coda, la richiesta di esportazione viene annullata immediatamente.</p> <p>Quando si annulla una richiesta di esportazione con stato In corso, lo stato della richiesta diventa Annullamento in corso. L'operazione di annullamento può richiedere alcuni minuti e se l'esportazione viene completata prima di poter eseguire l'annullamento, lo stato finale cambia in Completato.</p> <p>È possibile annullare la richiesta di esportazione per la richiesta principale o per le richieste secondarie.</p> <p>Quando si annulla la richiesta di esportazione per la richiesta principale, tutti i tipi di record secondari esportati sono disponibili per il download. Tuttavia, tutti i tipi di record secondari non esportati vengono annullati e non sono disponibili per il download.</p> <p>Quando si annulla la richiesta di esportazione per le richieste secondarie, viene annullata solo l'esportazione del tipo di record secondario, che non sarà disponibile per il download. Sarà possibile continuare a eseguire il download degli altri tipi di record secondari che appartengono alla richiesta di esportazione principale.</p> |
| Annullato              | Dopo l'annullamento completo della richiesta di esportazione, lo stato cambia e diventa Annullato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Non riuscito           | L'esportazione è stata completata, ma non è stato esportato alcun record.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Errore                 | L'esportazione non è stata completata a causa di un errore. Per ulteriori informazioni sulla risoluzione degli errori che si sono verificati durante l'esportazione dei dati in Oracle CRM On Demand, vedere l'ID articolo 1802395.1 su My Oracle Support.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Per ulteriori informazioni sulla pagina Coda richieste di esportazione, vedere [Analisi dei risultati dell'esportazione \(a pagina 1943\)](#).

### Analisi dei risultati dell'esportazione

Nella pagina Coda richieste di esportazione vengono visualizzate tutte le richieste di esportazione in sospeso e completate inviate mediante la Procedura esportazione dati. Se una richiesta si trova nella sezione Richieste in sospeso, è possibile fare clic su Aggiorna per verificare se la richiesta è stata completata. Quando la richiesta è stata completata, è possibile espanderla per recuperare il file di output.

**NOTA:** nella pagina Coda richieste di esportazione non vengono visualizzate le richieste di esportazione inviate mediante le pagine Elenco. Tuttavia, se il ruolo utente include il privilegio Accedi alle richieste di esportazione principali, è possibile visualizzare tutte le richieste di esportazione, incluse le richieste inviate mediante le pagine Elenco, nella pagina Code richieste di esportazione principali. Per ulteriori informazioni, vedere [Analisi di tutte le richieste di esportazione per l'azienda \(a pagina 1245\)](#).

### Informazioni sul periodo di conservazione per le richieste di esportazione e per i relativi allegati

Nell'applicazione standard Oracle CRM On Demand conserva i dettagli delle richieste di esportazione e il relativo output per un determinato periodo di tempo, come indicato di seguito.

- I dettagli di una richiesta di esportazione vengono conservati per 60 giorni, quindi rimossi.
- L'output di una richiesta di esportazione viene conservato per 168 ore (ovvero, sette giorni), quindi rimosso.

I periodi di conservazione si applicano alle operazioni di esportazione inviate mediante le pagine Elenco e mediante la Procedura esportazione dati.

L'amministratore può variare i periodi di conservazione per le richieste di esportazione e i relativi allegati modificando nel profilo azienda i valori dei campi riportati di seguito:

- Scadenza richieste di esportazione (giorni)
- Scadenza allegati richieste di esportazione (giorni)

Per informazioni sull'aggiornamento di questi campi, vedere [Configurazione delle impostazioni dell'azienda \(a pagina 1183\)](#).

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come visualizzare le richieste di esportazione.

**Prima di iniziare:** per eseguire questa procedura, il ruolo utente deve includere il privilegio Amministra esportazione.

### Per visualizzare le richieste di esportazione

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 Nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Coda richieste di esportazione.

Viene visualizzata la pagina Coda richieste di esportazione, contenente i dettagli delle richieste di esportazione. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni sulle richieste di esportazione.

| Informazioni sull'esportazione dei record | Descrizione                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo di esportazione                      | <p>Il tipo di esportazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Completo.</b> Un'esportazione completa dei dati dell'azienda.</li> </ul> |

| Informazioni sull'esportazione dei record | Descrizione                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           |  <b>Parziale.</b> Un'esportazione parziale dei dati dell'azienda.                                        |
| Tipo di record                            | Il tipo di record. Per le richieste parziali che includono record secondari, il record secondario viene indicato nel formato <i>Principale:Secondario</i> , ad esempio, Account:Contatto. |
| Stato                                     | Lo stato, ad esempio In corso o Completato.                                                                                                                                               |
| Richiesta di                              | L'utente che ha inviato la richiesta.                                                                                                                                                     |
| Inviato                                   | L'ora e la data di invio della richiesta di esportazione.                                                                                                                                 |
| Consenti notifica e-mail                  | Se questa casella di controllo è selezionata, al termine del processo di esportazione viene inviata una notifica e-mail.                                                                  |
| Completato                                | L'ora e la data in cui l'esportazione è stata completata.                                                                                                                                 |

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come esaminare i dettagli di una richiesta di esportazione.

#### ***Per esaminare i dettagli di una richiesta di esportazione***

-  Nella riga relativa alla richiesta, fare clic sul collegamento Tipo di esportazione o Tipo di record per aprire la pagina Dettagli richiesta di esportazione.

Nella pagina vengono visualizzate le proprietà dell'esportazione, incluso il numero di record esportati (N. esportati) e il numero di tipi di record esportati correttamente senza problemi (N. oggetti completati). Nella sezione Tipi di record di esportazione della pagina, è possibile visualizzare i dettagli relativi al numero di record esportati per ogni tipo di record.

Per informazioni sul download e sull'eliminazione degli allegati delle richieste di esportazione, ovvero dei file ZIP contenenti l'output delle richieste di esportazione, vedere [Download ed eliminazione degli allegati delle richieste di esportazione \(a pagina 811\)](#).

**NOTA:** Per scaricare gli allegati delle richieste di esportazione per le operazioni di esportazione eseguite da tutti gli utenti, il ruolo utente deve includere il privilegio Accedi a tutti gli allegati alle richieste di esportazione. Se il ruolo utente non include questo privilegio, è possibile scaricare solo gli allegati per le operazioni di esportazione eseguite dall'utente corrente o dai suoi subordinati.

#### **Utility client Oracle Data Loader On Demand**

Negli argomenti riportati di seguito vengono descritte le modalità d'uso del client Oracle Data Loader On Demand per l'importazione dei dati di Oracle CRM On Demand.

-  [Informazioni sulla utility client Oracle Data Loader On Demand \(a pagina 1945\)](#)
-  [Download della utility client Oracle Data Loader On Demand \(a pagina 1945\)](#)

## Informazioni sulla utility client Oracle Data Loader On Demand

Il client Oracle Data Loader On Demand è una utility della riga di comando che fornisce strumenti per importare i dati in Oracle CRM On Demand da origini dati esterne. Dispone delle due funzioni riportate di seguito.

- **Funzione INSERT.** Questa funzione recupera i record da un file e li aggiunge a Oracle CRM On Demand.
- **Funzione UPDATE.** Questa funzione modifica i record esistenti in Oracle CRM On Demand utilizzando record di un'origine dati esterna.

Per ulteriori informazioni, vedere il manuale Oracle Data Loader On Demand Guide, disponibile nella libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand su Oracle Technology Network.

## Download della utility client Oracle Data Loader On Demand

Completare la procedura riportata di seguito per eseguire il download di questa utility. Per informazioni sull'installazione e l'uso della utility, vedere il manuale Oracle Data Loader On Demand Guide, disponibile nella libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand su Oracle Technology Network.

### Per eseguire il download della utility Oracle Data Loader On Demand

- 1 Accedere a Oracle CRM On Demand e fare clic su Amministrazione.
- 2 In Strumenti di gestione dati, fare clic su Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 In Oracle Data Loader On Demand, fare clic su Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Salvare il file ZIP sul computer.

## Integrazione di Web Services

Oracle CRM On Demand consente di:

- accedere e modificare i dati di Oracle CRM On Demand da un'applicazione abilitata per i servizi Web;
- creare applicazioni personalizzate integrate con Oracle CRM On Demand.

È possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Eseguire il download dei file WSDL (Web Services Description Language) per agevolare lo sviluppo di applicazioni che hanno accesso a Oracle CRM On Demand mediante l'interfaccia dei servizi Web. Vedere [Download di file WSDL e di schema \(a pagina 1946\)](#).
- Eseguire il download dei file WSDL e di schema per utilizzare i metodi del servizio Web Eventi di integrazione per accedere alle code di integrazione e registrare le modifiche per determinati tipi di record. È possibile anche eseguire il download di file di schema per tenere traccia di campi personalizzati e rinominati per i tipi di record supportati.
- Visualizzare un riepilogo dei servizi Web utilizzati dall'azienda; vedere [Analisi dell'utilizzo di Web Services \(a pagina 1948\)](#).

### API di integrazione di CTI

Uno dei file WSDL disponibili nella pagina Amministrazione Web Services è destinato al servizio Web Attività CTI che fa parte delle API (Application Programming Interface) di integrazione di CTI (Computer Telephony Integration). L'API di integrazione di CTI offre la possibilità di integrare Oracle CRM On Demand direttamente con software CTI di terza parte mediante l'integrazione di Web Services. Per ulteriori informazioni sull'API di integrazione di CTI, consultare il manuale Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

## Download di file WSDL e di schema

I Web Services forniti da Oracle CRM On Demand consentono agli utenti delle applicazioni client di interagire con Oracle CRM On Demand, ad esempio, per inserire, aggiornare, eliminare e ricercare record, nonché per eseguire alcuni task amministrativi.

I Web Services sono disponibili tramite:

- **Web Services v1.0.** Utilizzato per interagire sia con Oggetti personalizzati 01-03 che con oggetti preconfigurati.
- **Web Services v2.0.** Utilizzato per interagire con tutti gli oggetti personalizzati di Oracle CRM On Demand, con gli oggetti preconfigurati e con le relative applet Web personalizzate. Rispetto a Web Services versione 1.0, l'interfaccia API di Web Services versione 2.0 offre anche opzioni aggiuntive per inviare query, mediante il metodo QueryPage.
- **API di servizio.** Utilizzate per gestire task amministrativi tramite i Web Services. Ad esempio, le API di servizio consentono l'amministrazione di utenti in Oracle CRM On Demand e offrono la possibilità di inviare query per informazioni sul sistema e sull'utilizzo in relazione a Oracle CRM On Demand.
- **Servizi amministrativi.** Vengono utilizzati per interagire con i metadati di Oracle CRM On Demand tramite i Web Services. I servizi amministrativi offrono funzionalità di lettura e caricamento dei metadati di Oracle CRM On Demand in formato XML.

Dalla pagina Amministrazione Web Services è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Scaricare i file WSDL (Web Services Description Language) utilizzati dalle applicazioni che accedono ai Web Services.
- Eseguire il download dei file di schema
- Accedere alla documentazione dei Web Services.

## Download dei file WSDL per Web Services 1.0 e Web Services 2.0

È possibile eseguire il download di un file WSDL per ogni tipo di record, nonché scegliere i tipi di record secondari da includere nel file WSDL per il tipo di record principale.

***Per eseguire il download di un file WSDL per Web Services 1.0 e Web Services 2.0, effettuare le operazioni riportate di seguito.***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Integrazione Web Services fare clic su Amministrazione Web Services.
- 3 Selezionare Web Services v1.0 o Web Services v2.0, in base alle esigenze, nell'elenco Seleziona servizio.
- 4 Selezionare WSDL nell'elenco Documento.
- 5 Selezionare Personalizzato o Generico nell'elenco Tipo.

In base alla selezione di Personalizzato o Generico, i campi personalizzati sono visualizzati in modo diverso nel WSDL. Per WSDL personalizzato, gli indicatori XML per i campi personalizzati sono basati sugli indicatori di integrazione da Impostazione campo; vedere [Impostazione degli indicatori di integrazione dei campi personalizzati \(a pagina 1302\)](#). Il linguaggio WSDL personalizzato consente di generare un WSDL specifico per l'azienda e che utilizzi le convenzioni di denominazione dei campi dell'azienda.

Per WSDL generico, i campi personalizzati sono basati su indicatori XML generici: CustomNumber0, CustomCurrency0 e così via. L'utilizzo di questi segnaposto, insieme al Servizio mappature, consente alle applicazioni di mappare ai nomi di campo utilizzati dall'azienda.

- 6 Dall'elenco Oggetto WSDL, selezionare il tipo di record richiesto, ad esempio Account.  
Gli oggetti visualizzati nell'elenco Oggetto WSDL dipendono dai tipi di record impostati per l'azienda. Tutti i tipi di record secondari per il tipo di record selezionato vengono visualizzati in ordine alfabetico nell'elenco Informazioni correlate disponibili, indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso ai tipi di record secondari. Per Web Services v2.0, viene anche visualizzato CustomWebApplet.

- 7 Spostare i tipi di record secondari che si desidera includere nel file WSDL dall'elenco Informazioni correlate disponibili all'elenco Informazioni correlate selezionate.
- 8 Fare clic sul pulsante Download.
- 9 Salvare il file WSDL sul computer.

### Download dei file WSDL per le interfacce API di servizio

È possibile eseguire il download dei file WSDL per ognuna delle interfacce API di servizio. Se si esegue il download del file WSDL per un evento di integrazione, è necessario eseguire anche il download dei file di schema per ognuno dei tipi di record per i quali si desidera generare gli eventi di integrazione; vedere la sezione "Download dei file di schema per gli eventi di integrazione".

**Per eseguire il download dei file WSDL per le interfacce API di servizio, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Integrazione Web Services fare clic su Amministrazione Web Services.
- 3 Selezionare API di servizio dall'elenco Seleziona servizio.

**NOTA:** se si seleziona l'interfaccia API di servizio Unione, è possibile selezionare Personalizzato o Generico dall'elenco Tipo ed eseguire il download di un file di schema per questa interfaccia API di servizio.

- 4 Selezionare Personalizzato o Generico nell'elenco Tipo.
- 5 Nell'elenco Oggetto WSDL selezionare il nome richiesto dell'interfaccia API di servizio.
- 6 Fare clic sul pulsante Download.
- 7 Salvare il file WSDL sul computer.

### Download dei file WSDL per i servizi amministrativi

È possibile eseguire il download dei file WSDL per ogni servizio amministrativo.

**NOTA:** per scaricare il file WSDL Script valutazione o Profilo di accesso, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci ruoli e accesso.

**Per eseguire il download dei file WSDL per i servizi amministrativi, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Integrazione Web Services fare clic su Amministrazione Web Services.
- 3 Selezionare Servizi amministrativi dall'elenco Seleziona servizio.
- 4 Selezionare il servizio richiesto nell'elenco Oggetto WSDL.
- 5 Fare clic sul pulsante Download.
- 6 Salvare il file WSDL sul computer.

### Download dei file di schema per gli eventi di integrazione

Il servizio Web Eventi di integrazione utilizza nel proprio WSDL file di schema (XSD) di cui è possibile eseguire il download in aggiunta a quello del file integrationevents.wsdl. Il file WSDL contiene i segnaposto per i file di schema XSD di tutti i tipi di record per i quali l'azienda dispone di azioni evento di integrazione definite. Sono disponibili file di schema generici. Se tuttavia si creano campi personalizzati o si rinominano i campi di un tipo di record, sarà necessario eseguire il download di uno schema personalizzato. Per ulteriori informazioni sul servizio Web Eventi di integrazione, vedere *Oracle Web Services On Demand Guide*.

**Per eseguire il download di un file di schema per gli eventi di integrazione, effettuare le operazioni riportate di seguito.**



- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Integrazione Web Services fare clic su Amministrazione Web Services.
- 3 Nell'elenco Seleziona servizio selezionare Web Services v1.0 o Web Services v2.0.
- 4 Selezionare Schema nell'elenco Documento.
- 5 Selezionare Personalizzato o Generico nell'elenco Tipo.  
In base alla selezione di Personalizzato o Generico, i campi personalizzati sono visualizzati in modo diverso nel file di schema. Se lo schema è personalizzato, i tag XML per i campi personalizzati si basano sui tag integrazione provenienti da Impostazioni campo. Per lo schema generico, i campi personalizzati si basano su tag XML generiche.
- 6 Dall'elenco Oggetto WSDL, selezionare il tipo di record richiesto, ad esempio Account.  
Gli oggetti visualizzati nell'elenco Oggetto WSDL dipendono dai tipi di record impostati per l'azienda.
- 7 Nell'elenco Seleziona informazioni correlate selezionare i tipi di record secondari da includere nello schema.
- 8 Fare clic sul pulsante Download.
- 9 Salvare il file di schema sul computer.

### Accesso alla documentazione dei Web Services

Per accedere alla documentazione relativa ai Web Services, fare clic su Documentazione sulle release nella barra del titolo della pagina Amministrazione Web Services. Viene visualizzata la pagina Documentazione di Oracle CRM On Demand da cui è possibile accedere a Web Services e alla documentazione di altre release di Oracle CRM On Demand.

### Analisi dell'utilizzo di Web Services

Nella pagina Uso Web Services, è possibile consultare un riepilogo dei Web Services utilizzati dall'azienda. Per impostazione predefinita, le richieste di Web Services sono elencate per ID sessione. Vengono visualizzati il nome client Web Services, il nome Web Services, l'operazione, il numero di operazioni, l'ora di inizio, l'ora di fine e l'alias utente. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le operazioni che è possibile eseguire dalla pagina Uso Web Services.

| Operazione                                               | Procedura                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Creare un nuovo elenco di richieste di servizio Web      | Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Crea nuovo elenco. Completare i passaggi relativi descritti nella sezione Creazione e perfezionamento di elenchi (vedere <a href="#">Come creare e limitare gli elenchi</a> a pagina 134). |
| Visualizzare i dettagli di una richiesta di servizio Web | Fare clic sull'ID sessione per visualizzare una pagina Dettaglio per la richiesta di servizio Web.                                                                                                                                                 |
| Esportare l'elenco                                       | Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Esporta elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Esportazione di record in elenchi</a> (a pagina 149).                                                            |
| Trovare un richiesta di servizio Web                     | Selezionare i criteri di filtro richiesti negli elenchi a discesa accanto a Mostra risultati in cui.                                                                                                                                               |
| Gestire tutti gli elenchi di richieste di servizio Web   | Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Gestione elenchi. Completare i passaggi per il task desiderato come descritto nella sezione <a href="#">Pagina Gestione elenchi</a> (a pagina 145).                                        |



| Operazione                                                                  | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Scorrere le pagine dell'elenco                                              | Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.                                                                                                                                                                          |
| Perfezionare i criteri di ricerca per l'elenco                              | Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Limita elenco. Completare i passaggi relativi descritti nella sezione Creazione e perfezionamento di elenchi (vedere <a href="#">Come creare e limitare gli elenchi</a> a pagina 134).                                                                                                                           |
| Visualizzare le informazioni chiave e filtrare le informazioni per l'elenco | Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Mostra filtro elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Visualizzare la pagina Elenco (vedere <a href="#">Pagina Visualizza elenco</a> a pagina 147).                                                                                                                                                |
| Ordinare le richieste di servizio Web nell'elenco                           | Fare clic sull'intestazione della colonna per ordinare l'elenco in base a quella colonna; ad esempio, fare clic su Ora inizio per ordinare l'elenco in base all'ora di inizio.                                                                                                                                                                                           |
| Mostrare più o meno record                                                  | Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare il numero di record da visualizzare contemporaneamente.                                                                                                                                                                                                                         |
| Visualizzare un sottoinsieme di operazioni dei servizi Web                  | Fare clic sull'elenco a discesa nella barra del titolo e modificare la selezione in base alle necessità: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Tutte.</b> Visualizza un elenco di tutte le operazioni dei servizi Web</li> <li>■ <b>Tutte le operazioni di oggi.</b> Visualizza un elenco di tutte le operazioni dei servizi Web per il giorno corrente</li> </ul> |

### Informazioni sulla creazione di un elenco di servizi Web

Il procedimento per la creazione o il perfezionamento di un elenco di servizi Web è simile a quello descritto in Creazione e perfezionamento di elenchi (vedere [Come creare e limitare gli elenchi](#) a pagina 134). Tuttavia, le pagine Elenco servizi Web non dispongono della sezione Cerca in fornita nelle pagine corrispondenti per altri tipi di record.

Di seguito sono illustrati i campi che è possibile utilizzare per il filtro di un elenco di servizi Web e selezionare per la visualizzazione nei risultati di ricerca:

| Campo                             | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ora fine                          | L'ora di fine della richiesta del servizio Web.                                                                                                                                                                                                                       |
| Tipo voce                         | I valori possibili sono: Login, Logout e Dispatch.<br><br>Ogni chiamata Web Services, ad eccezione di login e logout, è impostata su Distribuisci per questo campo perché le chiamate passano attraverso il servizio business Dispatcher del Web Services in entrata. |
| Dimensione messaggio input (byte) | La dimensione del messaggio di input in byte.                                                                                                                                                                                                                         |
| Operazione                        | L'operazione per la richiesta del servizio Web.                                                                                                                                                                                                                       |

| Campo                              | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero di operazioni               | Il numero di operazioni della richiesta di servizio Web.                                                                                                                                                                                               |
| Dimensione messaggio output (byte) | La dimensione del messaggio di output in byte.                                                                                                                                                                                                         |
| ID sessione                        | L'identificatore di sessione della richiesta del servizio Web.<br><br>Questa è in realtà la chiave esterna per la sessione corrispondente nella tabella di cronologia login e non l'ID sessione effettivo utilizzato nella richiesta del servizio Web. |
| Ora inizio                         | L'ora di inizio della richiesta del servizio Web.                                                                                                                                                                                                      |
| Alias utente                       | L'alias utente dell'utente che ha effettuato la richiesta del servizio Web.                                                                                                                                                                            |
| Tipo                               | Il valore dell'agente utente per la richiesta. Per le integrazioni client non Oracle, il valore predefinito è Web Services.                                                                                                                            |
| Nome client Web Services           | Il nome del client Web Services dal quale è stata effettuata la richiesta.                                                                                                                                                                             |
| Nome Web Services                  | Il nome del servizio Web a cui è stata effettuata la richiesta.                                                                                                                                                                                        |
| Spazio Web Services                | Lo spazio del nome utilizzato nella richiesta.                                                                                                                                                                                                         |

## Utility client Oracle Migration Tool On Demand

Negli argomenti riportati di seguito viene descritto come usare il client Oracle Migration Tool On Demand per esportare i dati di Oracle CRM On Demand.

- [Informazioni sulla utility client Oracle Migration Tool On Demand \(a pagina 1950\)](#)
- [Download della utility client Oracle Migration Tool On Demand \(a pagina 1951\)](#)

### Informazioni sulla utility client Oracle Migration Tool On Demand

Il client Oracle Migration Tool On Demand è una utility che evita di dover copiare manualmente le configurazioni personalizzate da un ambiente Oracle CRM On Demand a un altro ambiente. Ad esempio, potrebbe essere necessario copiare le configurazioni personalizzate da un ambiente di test del cliente a un ambiente di produzione. È possibile utilizzare questa utility client con i servizi di amministrazione, un insieme di Web Services di amministrazione, per automatizzare l'amministrazione delle configurazioni dell'azienda. Questa utility client consente di estrarre e importare informazioni di configurazione specifiche direttamente verso e dal computer. È possibile importare le configurazioni immediatamente oppure in modalità batch. I servizi di amministrazione consentono alle applicazioni client di accedere alle configurazioni. È possibile importare le seguenti configurazioni:

- Profili di accesso
- Barre delle azioni
- Regole e gruppi di regole di assegnazione
- Elenchi di selezione a catena
- Campi concatenati

- Aggiunte tag intestazioni HTML personalizzate
- Tipi di record personalizzati
- Applet Web personalizzati
- Collegamenti Web personalizzati
- Schede Web personalizzate
- Impostazione dell'audit dei campi
- Definizioni di gestione dei campi
- Layout di home page
- Code eventi di integrazione
- Impostazioni di accesso e ordinamento degli elenchi
- Impostazioni di registrazione delle modifiche
- Layout di pagina
- Elenchi di selezione
- Gruppi di valori elenco di selezione
- Amministrazione di processi
- Layout di informazioni correlate
- Associazioni di ruoli per le cartelle report
- Ruoli
- Modelli di valutazione delle vendite
- Categorie di vendita
- Layout di ricerca
- Regole del workflow, insiemi di azioni e insiemi di utenti

#### **Download della utility client Oracle Migration Tool On Demand**

Completare la procedura riportata di seguito per eseguire il download della utility client e seguire i passi riportati in Oracle Migration Tool On Demand Guide per installare, configurare e utilizzare la utility client. Oracle Migration Tool On Demand Guide è disponibile nella [libreria della documentazione Oracle CRM On Demand](#) su Oracle Technology Network. Per informazioni sul download di WSDL (Web Services Description Language) necessario per accedere ai servizi amministrativi, vedere Download di WSDL e dei file schema (vedere [Download di file WSDL e di schema](#) a pagina 1946). Per informazioni sulle interfacce API fornite dai servizi amministrativi, vedere Oracle Web Services On Demand Guide, disponibile nella [libreria della documentazione Oracle CRM On Demand](#) su Oracle Technology Network.

#### ***Per eseguire il download della utility client Oracle Migration Tool On Demand***

- 1 Creare una directory nel computer per l'estrazione dei file Oracle Migration Tool On Demand, ad esempio C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Accedere a Oracle CRM On Demand e fare clic su Amministrazione.
- 3 In Strumenti di gestione dati, fare clic su Strumenti di importazione ed esportazione.
- 4 In Strumenti di importazione ed esportazione metadati, fare clic su Oracle Migration Tool On Demand.
- 5 Salvare il file ZIP sul computer.

#### **Pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch**

Nella pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch vengono visualizzate le richieste di eliminazione e ripristino in batch attive e completate inviate dall'azienda. Vengono visualizzate le richieste riportate di seguito.

- Le richieste di eliminazione in batch attive e completate eseguite tramite l'opzione Eliminazione in batch delle pagine Elenco.

- Le richieste di eliminazione completate inviate tramite Web Service con l'elemento AvailableForBatchRestore impostato su true nella richiesta. Se una richiesta Web Service elimina i record figlio oltre ai record padre, esisteranno record di richiesta distinti per ogni tipo di record.
- Le richieste di ripristino attive e completate eseguite tramite la pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch.

**Procedure preliminari.** Per visualizzare tutte le richieste di eliminazione e ripristino in batch in questa pagina, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di eliminazione e ripristino in batch. Per ripristinare gli elenchi di record eliminati personalmente, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di eliminazione e ripristino in batch. Per ripristinare gli elenchi di record eliminati da un altro utente, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Recupera tutti i record nonché il privilegio di eliminazione e ripristino in batch.

In questa pagina è possibile eseguire i task illustrati nella tabella riportata di seguito.

| Operazione                         | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Annullare una richiesta attiva     | Quando si elimina o ripristina un elenco di record, si riceve un'e-mail di conferma per informare che Oracle CRM On Demand ha preparato la richiesta di eliminazione o ripristino batch nella pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch. È possibile fare clic sul collegamento Annulla per annullare la richiesta finché non si farà clic sul collegamento Continuare accanto alla richiesta e Oracle CRM On Demand non inizierà a elaborare la richiesta. |
| Continuare con la richiesta attiva | Fare clic sul collegamento Continuare accanto alla richiesta per finalizzare la richiesta di eliminazione o di ripristino batch. Si riceve un'e-mail di conferma in cui si notifica che la richiesta di eliminazione o ripristino batch è stata completata e che l'elenco di record è stato eliminato o ripristinato.                                                                                                                                               |
| Visualizzare il numero di record   | Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati, selezionare un numero di richieste da visualizzare contemporaneamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Eliminare la richiesta elaborata   | Fare clic sul collegamento Elimina per eliminare la richiesta di eliminazione o ripristino in batch dalla coda Richieste elaborate.<br><br><b>NOTA:</b> se una richiesta di eliminazione batch elaborata non è stata ripristinata, ovvero se lo stato è Eliminata, la richiesta non potrà essere ripristinata in futuro.                                                                                                                                            |

| Operazione                                       | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mostrare il riepilogo della richiesta completata | <p>È possibile effettuare una delle operazioni seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ fare clic sul collegamento Visualizza log eliminazione per visualizzare il log di riepilogo delle richieste di eliminazione;</li><li>■ fare clic sul collegamento Visualizza log ripristino per visualizzare il log di riepilogo delle richieste di ripristino.</li></ul> |
| Ripristinare i record eliminati                  | <p>Fare clic sul collegamento Ripristina accanto alla richiesta di eliminazione per ripristinare i record eliminati che non sono stati rimossi da Oracle CRM On Demand.</p>                                                                                                                                                                                                    |

| Operazione                                   | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Espandere l'elenco delle richieste elaborate | <p>Se una richiesta elaborata non viene visualizzata nella pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch, è possibile espandere l'elenco delle richieste facendo clic su <b>Mostra elenco completo</b>. L'elenco delle richieste viene visualizzato nella pagina dell'elenco delle richieste di gestione dati. Questa pagina consente di cercare una richiesta nonché di utilizzare le funzioni elenco per facilitare la ricerca della richiesta desiderata. Nella barra del titolo della pagina, fare clic su <b>Menu</b> e selezionare l'opzione relativa al task che si desidera eseguire, come indicato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Esporta elenco.</b> Consente di esportare l'elenco in un file (vedere <a href="#">Esportazione dei record negli elenchi</a> (vedere <a href="#">Esportazione di record in elenchi</a> a pagina 149)).</li> <li>■ <b>Conteggio record.</b> Consente di contare i record nell'elenco (vedere <a href="#">Conteggio dei record negli elenchi</a> (a pagina 149)).</li> <li>■ <b>Limita elenco.</b> Consente di limitare l'elenco (vedere <a href="#">Come creare e limitare gli elenchi</a> (a pagina 134)) Ad esempio, è possibile modificare il filtro dell'elenco, selezionare campi differenti da visualizzare o modificare l'ordinamento dell'elenco.</li> <li>■ <b>Salva elenco.</b> Consente di salvare l'elenco. Se si seleziona questa opzione, viene aperta una pagina in cui è possibile selezionare le opzioni per salvare l'elenco.</li> <li>■ <b>Mostra filtro elenco.</b> Consente di visualizzare il filtro attualmente definito per l'elenco.</li> <li>■ <b>Crea nuovo elenco.</b> Consente di creare un nuovo elenco filtrato (vedere <a href="#">Come creare e limitare gli elenchi</a> (a pagina 134)).</li> <li>■ <b>Gestisci elenchi.</b> Consente di visualizzare i dettagli dell'elenco o modificare l'ordine in cui l'elenco viene visualizzato nell'elenco di selezione degli elenchi nella pagina <b>Elenco</b> (vedere <a href="#">Pagina Gestione elenchi</a> (a pagina 145)).</li> </ul> |

## Pagina Coda richieste di assegnazione batch

Nella pagina Coda richieste di assegnazione batch vengono visualizzate le richieste batch attive e completate inviate dall'azienda per i tipi di assegnazione riportati di seguito.

- **Assegnazioni di registro.** Per visualizzare le richieste batch per le assegnazioni di registro, il ruolo utente deve disporre del privilegio di gestione dei registri.

- Assegnazioni di membri del team. Per visualizzare le richieste batch per le assegnazioni del team, il ruolo utente deve disporre del privilegio Assegnazione batch membro team.

| Operazione                               | Procedura                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Annulla                                  | Fare clic sul collegamento Annulla accanto alla richiesta. È possibile annullare una richiesta fino a quando lo stato non viene modificato in 'In corso'. |
| Visualizzare i dettagli di una richiesta | Espandere il nome di elenco per la richiesta. Nella pagina Dettaglio della richiesta è possibile visualizzare le proprietà e i parametri della richiesta. |
| Visualizzare più o meno richieste        | Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati, selezionare il numero di richieste da visualizzare contemporaneamente.                               |
| Eliminare la richiesta elaborata         | Fare clic sul collegamento Elimina per eliminare la richiesta dalla coda Richieste elaborate.                                                             |
| Log                                      | Fare clic sul collegamento Log per salvare la richiesta come file di log.                                                                                 |

Al completamento della richiesta, si riceve una notifica tramite e-mail.

Per informazioni sulla creazione di richieste batch per le assegnazioni dei registri, vedere [Assegnazione dei record ai registri \(a pagina 1534\)](#). Per informazioni sulla creazione di richieste batch per le assegnazioni dei membri del team, vedere [Assegnazione di un membro del team a un elenco di record \(a pagina 154\)](#).

### Campi Dettagli richiesta di assegnazione batch

Nella tabella seguente vengono descritti alcuni dei campi che vengono visualizzati quando si esegue il drill-down sul nome dell'elenco per una richiesta di assegnazione batch.

| Campo         | Descrizione                                                            |
|---------------|------------------------------------------------------------------------|
| Tipo          | Indica il tipo di richiesta inviata.                                   |
| Nome elenco   | Nome dell'elenco per il quale è stata inviata la richiesta.            |
| N. elaborati  | Numero di record nell'elenco per i quali è stata inviata la richiesta. |
| N. completati | Numero di record aggiornati correttamente dalla richiesta.             |

### Pagina Coda di inizializzazione del campo correlato

Quando si salva un nuovo campo di informazioni correlate personalizzato, Oracle CRM On Demand invia automaticamente una richiesta per inizializzare il nuovo campo. Il processo di inizializzazione riempie il campo delle informazioni correlate personalizzato nei record con il valore del campo corrispondente nei record del tipo di

record correlato. Nella pagina Coda di inizializzazione del campo correlato vengono visualizzate le richieste attive e completate di inizializzazione dei campi di informazioni correlate personalizzati. Da questa pagina è possibile eseguire i task mostrati nella tabella riportata di seguito.

| Operazione                       | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Log                              | Fare clic sul collegamento Log per visualizzare lo stato della richiesta di inizializzazione.                                                                                                                                                                                   |
| Eliminare la richiesta elaborata | Fare clic sul collegamento Elimina per eliminare la richiesta dalla coda Richieste elaborate.                                                                                                                                                                                   |
| Invia di nuovo                   | Se la richiesta di inizializzazione del campo di informazioni correlate personalizzato non è riuscita, è possibile fare clic su Invia di nuovo per riavviare il processo di inizializzazione. Se invece la richiesta è riuscita, l'opzione Invia di nuovo non sarà disponibile. |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sui campi di informazioni correlate personalizzati \(a pagina 1294\)](#)
- [Creazione di campi di informazioni correlate personalizzati \(a pagina 1296\)](#)

## Informazioni sugli eventi di integrazione

Un *evento di integrazione* è un meccanismo per la generazione di processi esterni basati su modifiche specifiche (creazione, aggiornamento, eliminazione, associazione, dissociazione) ai record in Oracle CRM On Demand. Gli eventi di integrazione contengono informazioni sui dati modificati dall'utente. Tali informazioni vengono memorizzate in una o più code di eventi di integrazione sotto forma di file XML, che consente alle applicazioni esterne di accedere ai dettagli degli eventi in Oracle CRM On Demand. Ad esempio è possibile che un'applicazione esterna debba registrare le modifiche cliente in Oracle CRM On Demand e, di conseguenza, generi aggiornamenti locali.

Per i clienti che richiedono l'integrazione di più applicazioni con Oracle CRM On Demand in modo indipendente, l'amministratore dell'azienda può definire più code di eventi di integrazione. L'uso della funzionalità evento di integrazione consente di generare lo stesso evento per più code e di garantire alle applicazioni esterne l'integrità della coda, in quanto le applicazioni esterne possono essere configurate per richiedere solo gli eventi di una coda specifica.

### Informazioni sull'impostazione dell'amministrazione di eventi di integrazione

Per i nuovi clienti la funzionalità evento di integrazione viene abilitata in modo automatico. Tuttavia, per i clienti esistenti la funzionalità evento di integrazione di Oracle CRM On Demand deve essere configurata dall'Oracle CRM On Demand Customer Care e dall'amministratore dell'azienda. Contattare l'Oracle CRM On Demand Customer Care per richiedere supporto per l'amministrazione degli eventi di integrazione e specificare la dimensione totale massima delle code degli eventi di integrazione.

**Nota:** la dimensione massima delle code di integrazione non viene visualizzata nella pagina Profilo azienda.

Se l'Oracle CRM On Demand Customer Care ha impostato la funzionalità evento di integrazione, il collegamento Amministrazione evento di integrazione diventa visibile nella sezione Strumenti di gestione dati della home page Amministrazione. Inoltre, per il ruolo utente Amministratore sono abilitati i privilegi Gestisci code eventi di



integrazione e Abilita accesso a eventi di integrazione. Per ulteriori informazioni sull'utente, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#).

### Informazioni sulla creazione, la memorizzazione e l'accesso agli eventi di integrazione

Per attivare la creazione di eventi di integrazione, è necessario creare regole di workflow con azioni Crea evento di integrazione. Per ogni azione del genere, è possibile specificare quali campi in un record è necessario registrare. Quando viene modificato il valore in un campo registrato, la modifica viene registrata in un evento di integrazione. È anche possibile specificare su quali code vengono scritti gli eventi di integrazione. Per ulteriori informazioni sull'amministrazione delle regole di workflow, vedere Informazioni sulle regole del workflow (vedere [Informazioni sulle regole del workflow](#) a pagina 1574).

Gli eventi di integrazione vengono memorizzati in una o più code la cui dimensione totale massima viene specificata per l'azienda dal funzionario dell'Assistenza clienti. Viene fornita una coda evento di integrazione predefinita ed è possibile creare code aggiuntive.

Quando una coda è piena, i nuovi eventi di integrazione non vengono memorizzati. Quando il numero di eventi di integrazione nella coda scende di nuovo al di sotto del minimo, i nuovi eventi verranno di nuovo aggiunti alla coda.

La pagina Impostazioni evento di integrazione consente di eliminare gli eventi di integrazione da una coda. È inoltre possibile configurare Oracle CRM On Demand per inviare una e-mail di avviso a un indirizzo specificato quando la coda è piena o quando il numero di eventi di integrazione nella coda supera un numero specificato.

È possibile disabilitare le code di eventi di integrazione, inclusa la coda predefinita, ma non è possibile eliminare una coda.

Le applicazioni esterne accedono alle code di eventi di integrazione mediante il servizio Web Eventi di integrazione che prevede due metodi:

- **GetEvents.** Recupera gli eventi di integrazione da una coda.
- **DeleteEvents.** Elimina gli eventi di integrazione da una coda.

Per recuperare ed eliminare gli eventi da una coda degli eventi di integrazione mediante Web Services, il ruolo dell'utente deve disporre del privilegio Abilita accesso a eventi di integrazione.

Per informazioni sul download del file WSDL (Web Services Description Language) per il servizio Web Eventi di integrazione, vedere Integrazione dei Web Services (vedere [Integrazione di Web Services](#) a pagina 1945). Per ulteriori informazioni sul servizio Web Eventi di integrazione, consultare il manuale Oracle Web Services On Demand Guide.

A volte una coda di eventi di integrazione può contenere eventi che non possono essere elaborati da un'applicazione client. Per informazioni sulla gestione di tali eventi ostili, consultare il manuale Oracle Web Services On Demand Guide.

- Per una procedura dettagliata per la creazione di una coda di eventi di integrazione, vedere [Creazione delle code degli eventi di integrazione \(a pagina 1957\)](#).
- Per una procedura dettagliata per la gestione della coda di eventi di integrazione, vedere [Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione \(a pagina 1959\)](#).
- Per una procedura passo passo per la creazione di regole del workflow che attivano gli eventi di integrazione, vedere [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#).

## Creazione delle code degli eventi di integrazione

Quando il supporto Evento di integrazione è abilitato, con Oracle CRM On Demand viene fornita una coda evento di integrazione predefinita. Tuttavia, è anche possibile creare code aggiuntive e specificare in quali code vengono scritti i singoli eventi di integrazione.

**Procedure preliminari.** È necessario che la funzione Amministrazione evento di integrazione sia impostata per l'azienda, come descritto in [Informazioni sugli eventi di integrazione \(a pagina 1956\)](#). Quando la funzione

Amministrazione evento di integrazione è impostata, il numero massimo di eventi di integrazione consentiti nella coda viene configurato come parte del profilo dell'azienda. Per eseguire la procedura riportata di seguito, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci code eventi di integrazione.

### ***Per creare una coda evento di integrazione***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati, fare clic sul collegamento Amministrazione evento integrazione.
- 3 Nella pagina Amministrazione evento di integrazione, fare clic sul collegamento Gestione coda evento di integrazione.
- 4 Nella pagina Gestione coda di integrazione, fare clic su Nuova coda.
- 5 Nella pagina Impostazioni coda evento di integrazione, completare i campi riportati di seguito e fare clic su Salva.

| Campo                                                                   | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome coda                                                               | Immettere il nome della coda. Campo obbligatorio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Descrizione                                                             | Immettere una descrizione dell'uso della coda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Disabilitato                                                            | Assicurarsi che questa casella di controllo sia deselezionata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Dimensioni coda                                                         | Immettere le dimensioni della coda Il valore non può superare la dimensione riportata nel campo Capacità coda non assegnata. Campo obbligatorio.<br><br>Il campo Limite file evento di integrazione mostra il numero totale di eventi che l'azienda può memorizzare per tutte le code. Se la dimensione delle code esistenti corrisponde a questo numero, non è possibile creare una nuova coda. |
| Indirizzo e-mail di notifica                                            | Immettere un indirizzo e-mail qualora occorra inviare un'e-mail di avvertenza quando la coda è piena o raggiungere una determinata dimensione.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Invia e-mail di avvertenza quando il numero di transazioni nella coda è | Specificare la dimensione consentita per la coda prima che venga inviata un'e-mail all'indirizzo specificato nel campo Indirizzo e-mail di notifica.                                                                                                                                                                                                                                             |

| Campo                       | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Formato elenco di selezione | <p>Questo campo è obbligatorio. Selezionare il formato per la registrazione dei valori dei campi elenco di selezione negli eventi di integrazione come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se si desidera registrare i valori come valori LIC (Language-Independent Code, codice indipendente dalla lingua), selezionare Valore indipendente dalla lingua.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> i valori indipendenti dalla lingua degli elenchi di selezione corrispondono in genere ai valori delle impostazioni internazionali ENU (English-United States, Inglese-Stati Uniti).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se si desidera che i valori vengano registrati nella lingua dell'utente la cui azione comporta la creazione dell'evento di integrazione, selezionare Lingua utente.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> dopo aver creato la coda, il campo Formato elenco di selezione diventa di sola lettura e non sarà più possibile modificarlo. Se si desidera modificare il formato elenco di selezione per una coda di eventi di integrazione, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care e richiedere la modifica.</p> |
| W3C                         | <p>Specificare il formato di registrazione dei valori dei campi negli eventi di integrazione creati con lo schema Web Services v2.0 e scritti in questa coda, come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se si seleziona la casella di controllo, i valori di tutti i campi vengono registrati nel formato specificato dallo standard W3C per gli eventi di integrazione dello schema Web Services v2.0.</li> <li>Se la casella di controllo è deselezionata, i valori dei tipi di campo Data e Booleano vengono registrati nel formato utilizzato nelle release precedenti alla Release 41 di Oracle CRM On Demand. I valori di tutti gli altri campi vengono registrati nel formato specificato dallo standard W3C per gli eventi di integrazione dello schema Web Services v2.0.</li> </ul> <p>La casella di controllo W3C è deselezionata per impostazione predefinita.</p> <p><b>NOTA:</b> se si seleziona la casella di controllo W3C e in seguito si crea la coda, il campo W3C diventa di sola lettura e non può essere modificato.</p>                                                                                 |

## Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione

È possibile modificare le impostazioni di tutte le code di eventi di integrazione.

**Procedure preliminari.** È necessario che la funzione Amministrazione evento di integrazione sia impostata per l'azienda, come descritto in [Informazioni sugli eventi di integrazione \(a pagina 1956\)](#). Quando si imposta Amministrazione evento di integrazione, il numero massimo di eventi di integrazione consentiti nella coda viene

configurato come parte del profilo azienda. Per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci code eventi di integrazione.

### **Per gestire le impostazioni dell'evento di integrazione**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati, fare clic sul collegamento Amministrazione evento integrazione.
- 3 Nella pagina Amministrazione evento di integrazione, fare clic sul collegamento Gestione coda evento di integrazione.
- 4 Nella pagina Gestione coda evento di integrazione fare clic sul collegamento Modifica relativo alla coda.
- 5 Nella pagina Impostazioni coda evento di integrazione, è possibile effettuare i task descritti di seguito.

| Task                                                                                                                                                                                                           | Azione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disabilitare una coda.                                                                                                                                                                                         | Selezionare Disabilitato per disabilitare tutte le code, inclusa quella predefinita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Aggiornare la dimensione di una coda.                                                                                                                                                                          | <p>Immettere nel campo Dimensioni coda un valore. Il valore non può superare la dimensione riportata nel campo Capacità coda non assegnata.</p> <p>Il campo Limite file evento di integrazione mostra il numero totale di eventi che l'azienda può memorizzare per tutte le code. Se la dimensione delle code esistenti corrisponde a questo numero, non è possibile aumentare la dimensione della coda.</p>                                                                      |
| Eliminare transazioni da una coda.                                                                                                                                                                             | <p>Per eliminare tutte le transazioni nella coda, selezionare la casella di controllo Con clic su Salva, cancella tutte le transazioni, quindi fare clic su Salva per eliminare le transazioni.</p> <p>Per eliminare le transazioni meno recenti, fare clic sull'icona del calendario e selezionare una data nel campo Con clic su Salva, cancella le transazioni con più di. Fare clic su Salva per eliminare le transazioni.</p>                                                |
| Configurare Oracle CRM On Demand in modo che invii un'e-mail di avvertenza quando la coda è piena o raggiunge una determinata dimensione.                                                                      | Immettere l'indirizzo e-mail e, facoltativamente, specificare la dimensione massima consentita prima che l'e-mail venga inviata. Fare clic su Salva per salvare la configurazione e-mail.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Specificare le modalità di registrazione dei valori dei campi Data e Ora, ad esempio ModifiedDate e CreatedDate, negli eventi di integrazione creati con lo schema Web Services v2.0 e scritti in questa coda. | <p>Selezionare un valore dal campo Fuso orario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Formato UTC.</b> Se si seleziona questo valore, vengono registrate la data e l'ora nel fuso orario GMT, nel formato specificato dallo W3C per l'ora UTC, come indicato di seguito.<br/>AAAA-MM-GGTHH:MM:SSZ<br/>Ad esempio, 2017-06-12T09:44:15Z, che corrisponde al 12 giugno 2017, alle 9:44:15 GMT.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> non vengono registrate frazioni di secondo.</p> |

| Task                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Azione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>■ <b>UTC.</b> Se si seleziona questo valore, vengono registrate la data e l'ora nel fuso orario GMT, nel seguente formato:<br/>MM/GG/AAAA HH:MM:SS<br/>Ad esempio, 06/12/2017 09:44:15, che corrisponde al 12 giugno 2017 alle 9:44:15 GMT.</p> <p>■ <b>Fuso orario utente.</b> Se si seleziona questo valore, vengono registrate la data e l'ora nel fuso orario dell'utente che ha aggiornato il record, nel seguente formato:<br/>MM/GG/AAAA HH:MM:SS<br/>Ad esempio, 06/12/2017 09:44:15, che corrisponde al 12 giugno 2017 alle 9:44:15 nel fuso orario dell'utente.</p> <p>Se si lascia vuoto il campo Fuso orario, vengono registrate la data e l'ora nel fuso orario dell'utente che ha aggiornato il record, nel formato sopra indicato per il valore del campo Fuso orario utente.</p> <p>Dopo aver modificato il valore del campo Fuso orario, gli utenti devono scollegarsi da tutte le sessioni di Oracle CRM On Demand, incluse le sessioni dei Web Services, e collegarsi di nuovo per utilizzare la nuova impostazione.</p> <p><b>NOTA:</b> è possibile impostare il campo Fuso orario solo per la coda predefinita. Tutte le altre code ereditano l'impostazione selezionata per la coda predefinita dell'azienda. Il campo Fuso orario viene visualizzato per tutte le code, ma è di sola lettura per le code diverse dalla coda predefinita.</p> |
| <p>Specificare che i valori di tutti i campi, compresi i campi Data e Booleano, devono essere registrati nel formato specificato dallo standard W3C per gli eventi di integrazione dello schema Web Services v2.0 creati con lo schema Web Services v2.0 e scritti in questa coda.</p> | <p>Selezionare la casella di controllo W3C.</p> <p>I valori di tutti i campi diversi dai tipi di campo Data e Booleano vengono registrati nel formato specificato dallo standard W3C per gli eventi di integrazione dello schema Web Services v2.0, indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo W3C.</p> <p>I valori dei campi Data e Booleano vengono registrati nel formato utilizzato nelle release precedenti alla Release 41 di Oracle CRM On Demand, a meno che la casella di controllo W3C non sia selezionata.</p> <p><b>NOTA:</b> se si seleziona la casella di controllo W3C e in seguito si salvano le modifiche, il campo W3C diventa di sola lettura e non può essere modificato.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**NOTA:** il campo Formato elenco di selezione determina il formato di registrazione dei valori nei campi elenco di selezione negli eventi di integrazione scritti nella coda. I valori possono essere registrati nella lingua dell'utente la

cui azione comporta la creazione dell'evento di integrazione oppure come valori LIC (Language-Independent Code, codice indipendente dalla lingua).

Dopo aver creato una coda di eventi di integrazione, il campo Formato elenco di selezione diventa di sola lettura e non sarà più possibile modificarlo. Se si desidera modificare il formato elenco di selezione per una coda di eventi di integrazione, compresa la coda predefinita, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care e richiedere la modifica. Dopo la modifica del formato per i valori elenco di selezione per una coda da parte di Oracle CRM On Demand Customer Care, la modifica verrà applicata solo ai valori elenco di selezione negli eventi di integrazione creati dopo la modifica del formato. La modifica del formato elenco di selezione per una coda non modifica il formato dei valori elenco di selezione negli eventi di integrazione già esistenti nella coda.

## Gestione del contenuto

Spesso le aziende desiderano tenere traccia dei prodotti per i quali i clienti esprimono interesse e che successivamente acquistano. Per consentire ai dipendenti dell'azienda di tenere traccia delle informazioni sui prodotti, è possibile impostare un catalogo dei prodotti. L'impostazione di un catalogo dei prodotti consiste nel raggruppamento di prodotti in categorie, se necessario, e quindi nell'impostazione di prodotti in ogni categoria. I prodotti includono prodotti, servizi e opzioni di formazione ricorrenti o per una sola volta.

Le sezioni seguenti illustrano i modi in cui la registrazione dei prodotti è utile in Oracle CRM On Demand.

### Opportunità

Un funzionario commerciale che lavora su un'opportunità di vendita può creare un record opportunità per tenere traccia dei dettagli degli interessi di un cliente, incluso il fatturato potenziale per l'affare. Un cliente potrebbe essere interessato in diversi prodotti e prendere in considerazione anche l'acquisto di un contratto di servizio. I funzionari commerciali possono scorrere fino alla sezione Prodotti del record opportunità per collegare i record prodotto per ogni elemento che il cliente potrebbe acquistare. Per il contratto di servizio, fatturato mensilmente, il funzionario commerciale può inoltre registrare informazioni sul fatturato ricorrenti. In questo modo, il record opportunità fornisce informazioni complete su un affare potenziale e consente all'azienda di:

- tenere traccia dei prodotti appartenenti a ogni opportunità;
- calcolare i flussi di fatturato generati nel tempo in base a quei prodotti, ricorrenti e non ricorrenti.

### Asset

Sia per i professionisti delle vendite che per quelli dei servizi è utile sapere quali prodotti e servizi dell'azienda un cliente ha già acquistato. In Oracle CRM On Demand è possibile registrare i prodotti o gli asset acquistati collegando record prodotto a un record account o contatto del cliente o a un record opportunità.

### Previsioni

Una previsione è uno snapshot periodico di prestazioni di vendita compilato da singoli record opportunità o prodotto. Un vantaggio del collegamento di prodotti a record opportunità, cliente o contatto consiste nel fatto che l'azienda può in tal modo determinare se generare previsioni basate su prodotto e fatturato ricorrente.

Se le previsioni fatturato dell'azienda sono basate sul fatturato prodotto anziché sul fatturato opportunità, i dipendenti possono specificare quali prodotti devono essere utilizzati per i totali della previsione.

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo per le procedure relative a Gestione contenuto:

- [Impostazione delle categorie prodotto \(a pagina 1963\)](#)
- [Impostazione dei prodotti dell'azienda \(a pagina 1963\)](#)
- [Impostazione di listini prezzi per PRM \(a pagina 1965\)](#)
- [Impostazione dei listini prezzi per Life Sciences \(a pagina 1969\)](#)
- [Gestione degli allegati dell'azienda \(a pagina 1971\)](#)
- [Gestione di immagini nelle pagine dei dettagli \(a pagina 1973\)](#)

## ■ Impostazione degli script di valutazione (a pagina 1974)

### Impostazione delle categorie prodotto

Se l'elenco di prodotti dell'azienda è lungo, è consigliabile organizzare i prodotti in raggruppamenti logici, ciascuno con un nome significativo nell'azienda. Questi raggruppamenti sono denominati categorie prodotto. Le categorie agevolano la ricerca di un prodotto o di un insieme di prodotti perché consentono di ordinare l'elenco per trovare rapidamente le informazioni necessarie. Inoltre, le categorie prodotto consentono ai dipendenti di identificare rapidamente il prodotto corretto da collegare alle opportunità. Ad esempio, un'azienda di attrezzature per ufficio potrebbe impostare queste categorie: Fotocopiatrici, Fax, Servizio e Forniture.

È possibile disporre di quante categorie e sottocategorie (categorie secondarie) si desidera.

#### Procedure preliminari.

- Per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestire il contenuto.
- Se le categorie prodotto non sono state definite dall'azienda, determinare le categorie e le sottocategorie prima di impostare le informazioni in Oracle CRM On Demand. Quando si immettono le informazioni, iniziare dalle categorie principali superiori e quindi aggiungere le categorie secondarie.

#### Per impostare le categorie prodotto

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Fare clic sul collegamento Categorie prodotto.
- 4 Nella pagina Elenco categorie prodotto, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Per aggiungere una categoria, fare clic su Nuovo.
  - Per aggiornare le informazioni relative alla categoria, fare clic su Modifica per il record appropriato.

**NOTA:** per limitare il numero di record visualizzati in questa pagina e facilitare l'individuazione della categoria esistente, fare clic sul menu a discesa nella barra del titolo e modificare la selezione. L'elenco a discesa contiene sia gli elenchi standard distribuiti con l'applicazione che gli elenchi creati dall'utente o dai responsabili.

  - Per aggiungere una categoria secondaria a una categoria esistente, fare clic sul collegamento nella colonna Nome categoria, quindi su Nuovo nella sezione Categorie secondarie.
- 5 Nella pagina Modifica categoria, immettere le informazioni necessarie. La lunghezza massima del Nome della categoria è di 100 caratteri.
- 6 Salvare il record.

### Impostazione dei prodotti dell'azienda

#### Procedure preliminari.

- Per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestire il contenuto.
- Se si stanno raggruppando i prodotti in categoria, impostare le categorie prima di definire i prodotti.

Per consentire ai dipendenti di collegare prodotti a opportunità, è necessario impostare il magazzino dei prodotti. Quando si definiscono i prodotti, contrassegnare quelli che si desidera inserire negli elenchi che i dipendenti utilizzano per gli ordini (in modo che possano collegare i prodotti alle rispettive opportunità).

**NOTA:** è possibile visualizzare un'immagine nella pagina Dettagli prodotto; ad esempio, è possibile che si desideri visualizzare una fotografia di un prodotto o la confezione di un prodotto. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione di immagini nelle pagine Dettagli dei record \(a pagina 75\)](#).



**Per aggiungere prodotti**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Nella sezione Catalogo prodotti, fare clic sul collegamento Prodotti.
- 4 Nella pagina Elenco prodotti, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Per aggiungere un prodotto, fare clic su Nuovo.
  - Per aggiornare le informazioni relative al prodotto, fare clic su Modifica per il record necessario.

**NOTA:** per limitare il numero di record visualizzati in questa pagina (e facilitare il ritrovamento dei prodotti esistenti), fare clic sul menu a discesa nella barra del titolo e modificare la selezione. L'elenco a discesa contiene sia gli elenchi standard distribuiti con l'applicazione che gli elenchi creati dall'utente o dai responsabili.

- 5 Nella pagina Modifica prodotto, completare le informazioni e salvare il record.

**NOTA:** per rendere il prodotto disponibile per i dipendenti (in modo che possano collegarlo alle opportunità), accertarsi che la casella di controllo Ordinabile sia selezionata.

**SUGGERIMENTO:** non è possibile eliminare i prodotti. È necessario invece renderli inattivi deselectando la casella di controllo Ordinabile. Questo causa la rimozione del prodotto dall'elenco dei prodotti che possono essere selezionati dai dipendenti.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per i prodotti. L'amministratore può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, pertanto è possibile che i campi visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella. Per ulteriori informazioni sui campi dei prodotti, [Campi prodotto \(a pagina 622\)](#).

| Campo                               | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave prodotto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Categoria prodotto                  | Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Classe                              | Raggruppamento di prodotti cui appartiene il prodotto. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tipo di prezzo                      | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Prodotto principale                 | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tipo di prodotto                    | Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.<br><br>Se si sta definendo un prodotto Automotive, il campo Tipo di prodotto deve essere impostato su Veicolo.<br><br>Se si sta definendo un prodotto Campione lasciato (in cui Tipo è impostato su Campione), il campo Tipo di prodotto deve essere impostato su Campione o rimanere vuoto. |
| Classe terapeutica                  | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N. parte                       | Il numero di parte del prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ordinabile                     | Selezionare questa casella di controllo in modo che il prodotto possa essere collegato a qualsiasi altro record, venga visualizzato nella finestra di ricerca del prodotto e negli elenchi e sia disponibile per le ricerche semplice e avanzata nella barra delle azioni. Quando la casella di controllo è deselezionata, il prodotto viene visualizzato solo quando si utilizza la ricerca semplice o la ricerca avanzata della barra delle azioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tipo                           | <p>Il tipo del prodotto, ovvero uno dei tipi seguenti: Prodotto, Servizio, Formazione, Mercato, Concorrente, Dettaglio, Campione o Articolo promozionale. Per Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition è necessario selezionare i valori riportati di seguito per Tipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dettaglio, se l'articolo è un prodotto menzionato in dettaglio</li> <li>■ Campione, se l'articolo è un campione lasciato</li> <li>■ Articolo promozionale, se l'articolo è un articolo promozionale lasciato</li> </ul> <p>La selezione di questi tipi filtra il tipo dei prodotti (prodotti menzionati in dettaglio, campioni o articoli promozionali) visibili negli elenchi di selezione Campione lasciato, Prodotto menzionato in dettaglio o Articoli promozionali del funzionario commerciale.</p> <p><b>NOTA:</b> se il tipo è Campione, il campo Tipo di prodotto deve essere impostato su Campione oppure rimanere vuoto.</p> |
| Sottotipo                      | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Stato                          | Lo stato del prodotto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Revisione                      | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Serializzato                   | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Localizzazione n. lotto        | Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Controllato                    | Indica che il prodotto è controllato. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Descrizione                    | Informazioni aggiuntive sul prodotto. Questo campo può avere una lunghezza massima di 255 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## Impostazione di listini prezzi per PRM

I proprietari di marchi possono gestire e pubblicare i listini prezzi per i propri prodotti, in modo che i partner possano utilizzarli durante la creazione di richieste di prezzi speciali. Gli amministratori proprietari di marchi

possono creare più listini prezzi e associare ciascun cliente oppure organizzazione partner a uno di questi. È possibile assegnare più prodotti a un listino prezzi con un prezzo specifico.

A una richiesta di prezzi speciali, il listino prezzi del cliente determina il prezzo di vendita suggerito del produttore (MSRP) dei prodotti e il listino prezzi del partner proprietario determina il costo di acquisto del rivenditore. Il mantenimento di questi prezzi nei listini semplifica l'amministrazione e facilita il processo di applicazione di prezzi speciali.

**Procedure preliminari:** per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci contenuto.

**NOTA:** l'accesso ai listini prezzi è limitato agli amministratori proprietari di marchi che dispongono del privilegio Gestisci accesso PRM nel proprio ruolo.

### **Per impostare un listino prezzi**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic su Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Fare clic su Listini prezzi nella sezione Catalogo prodotti.
- 4 Nella pagina Listino prezzi, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per aggiungere un listino prezzi, fare clic su Nuovo.
  - Per aggiornare le informazioni del listino prezzi, fare clic sul collegamento Modifica del listino prezzi.

**NOTA:** Per limitare il numero di record visualizzato in questa pagina, fare clic sul menu nella barra del titolo e modificare la selezione. L'elenco contiene elenchi standard distribuiti con Oracle CRM On Demand insieme agli elenchi creati dall'utente o dai responsabili.

- 5 Nella pagina Modifica listino prezzi, completare le informazioni.

La tabella riportata di seguito descrive i campi dei listini prezzi. Un amministratore dell'azienda può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

| Campo                                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave listino prezzi</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nome listino prezzi                       | Il nome del listino prezzi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Validità dal                              | La data di inizio del periodo effettivo durante il quale il listino prezzi è valido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Validità fino al                          | La data di fine del periodo effettivo durante il quale il listino prezzi è valido. Se questo campo è vuoto, il listino prezzi è valido a tempo indeterminato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tipo                                      | <p>Il tipo di listino prezzi. I valori riportati di seguito sono disponibili per impostazione predefinita.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DIST COST.</b> I costi dei distributori, ovvero i costi di immagazzinamento originali che il partner o il rivenditore deve sostenere per acquistare i prodotti dal proprietario del marchio.</li> <li>■ <b>MSRP.</b> I prezzi di vendita suggeriti dal produttore, ovvero i prezzi consigliati dal proprietario del marchio per i prodotti venduti ai clienti.</li> </ul> <p>L'azienda può aggiungere valori all'elenco di selezione per il campo Tipo. Tuttavia, i valori forniti per impostazione predefinita non possono essere modificati. Se invece lo</p> |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | sono, i campi corrispondenti nelle richieste di prezzi speciali non verranno popolate con i listini prezzi.                                                                                                                                                        |
| Stato                          | Lo stato corrente del listino prezzi, In corso o Pubblicato. Il valore predefinito di tutti i nuovi listini prezzi è In corso. Quando è possibile rendere disponibile un listino prezzi per gli utenti, cambiarne lo stato in Pubblicato.                          |
| Valuta                         | Il tipo di valuta utilizzato per il listino prezzi. Tutti i prezzi di un listino vengono indicati con la stessa valuta, definita al momento della creazione del listino. Quando si salva il record del nuovo listino prezzi, questo campo diventa di sola lettura. |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Data di creazione              | Il nome della persona che ha creato il listino prezzi nonché la data e l'ora di creazione del listino prezzi.                                                                                                                                                      |
| Modificato                     | Il nome della persona che ha modificato per ultima il listino prezzi nonché la data e l'ora di modifica del listino prezzi più recente.                                                                                                                            |
| Descrizione                    | Informazioni aggiuntive sul listino prezzi. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.                                                                                                                                                              |

### Pubblicazione dei listini prezzi

Dopo che un listino prezzi è stato aggiornato dall'amministratore, può essere pubblicato per gli utenti e utilizzato quando si creano richieste di prezzi speciali.

#### Per pubblicare un listino prezzi

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic su Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Fare clic su Listini prezzi nella sezione Catalogo prodotti.
- 4 Fare clic sul collegamento Modifica corrispondente al listini prezzi che si desidera pubblicare.
- 5 Nella pagina Modifica listino prezzi, scegliere Pubblicato dal menu Stato.
- 6 Fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato in Pubblicato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Il listino prezzi può essere aggiornato con un account o un'organizzazione partner.
- Se è stato associato a un cliente o a un partner in una richiesta di prezzi speciali, alla creazione di ciascun prodotto di prezzo speciale il listino prezzi verrà utilizzato per popolare il campo Prezzo di vendita suggerito (MSRP) e il campo Costo di acquisto nel prodotto di prezzo speciale.  
Il listino prezzi associato al cliente finale nella richiesta di prezzi speciali viene utilizzato per il campo Prezzo di vendita suggerito e il listino prezzi associato al partner proprietario nella richiesta di prezzi speciali viene utilizzato per il campo Costo di acquisto. Devono essere inoltre soddisfatte le condizioni riportate di seguito.
  - Il listino prezzi associato al cliente finale è di tipo Prezzo di vendita suggerito e il listino prezzi associato al partner proprietario è di tipo Costi distributore.
  - Lo stato del listino prezzi è Pubblicato.
  - Il prodotto aggiunto nella richiesta di prezzi speciali esiste nel listino prezzi.

- La data di inizio della richiesta di prezzi speciali è compresa tra la data Valido dal e la data Validità fino al del listino prezzi e tra la data Valido dal e la data Validità fino al dell'elemento listino prezzi.

### Aggiunta di elementi listino prezzi

Dopo la creazione di un listino prezzi, è possibile aggiungere nuovi prodotti sotto forma di elementi per il listino prezzi. Un listino prezzi può contenere più prodotti, ma ogni prodotto può essere elencato una sola volta in un determinato listino prezzi qualsiasi.

#### Per aggiungere un elemento listino prezzi

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic su Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Fare clic su Listini prezzi nella sezione Catalogo prodotti.
- 4 Fare clic sul nome del listino prezzi da aggiornare.
- 5 Nella pagina Dettagli listino prezzi, fare clic su Aggiungi nella sezione di informazioni correlate Elementi listino prezzi.
- 6 Nella pagina Modifica elemento listino prezzi, completare le informazioni.

**NOTA:** è possibile accedere alla pagina **Modifica elemento listino prezzi** da una pagina di modifica del prodotto.

La tabella riportata di seguito descrive i campi degli elementi del listino prezzi. Un amministratore dell'azienda può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

| Campo                                     | Descrizione                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave listino prezzi</b> |                                                                                                                                                                                                      |
| Listino prezzi                            | Il nome del listino prezzi.                                                                                                                                                                          |
| Prodotto                                  | Il prodotto per l'elemento del listino prezzi.                                                                                                                                                       |
| Validità dal                              | La data di inizio del periodo effettivo durante il quale l'elemento listino prezzi indicato è valido. Questa data deve essere compresa tra le date Valido dal e Validità fino al del listino prezzi. |
| Validità fino al                          | La data di fine del periodo effettivo durante il quale l'elemento listino prezzi indicato è valido. Se questo campo è vuoto, l'elemento del listino prezzi sarà valido a tempo indeterminato.        |
| Tipo di prezzo                            | Indica il tipo di prezzo. Il valore predefinito corrente è Standard.                                                                                                                                 |
| Prezzo di listino                         | Il prezzo dell'elemento durante il periodo di validità indicato.                                                                                                                                     |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>            |                                                                                                                                                                                                      |
| Data di creazione                         | Il nome della persona che ha creato l'elemento del listino prezzi nonché la data e l'ora di creazione dell'elemento del listino prezzi.                                                              |
| Modificato                                | Il nome della persona che ha modificato per ultima l'elemento del listino prezzi nonché la data e l'ora della modifica più recente dell'elemento del listino prezzi.                                 |

| Campo       | Descrizione                                                                                                         |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione | Informazioni aggiuntive sull'elemento del listino prezzi. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri. |

## Impostazione dei listini prezzi per Life Sciences

Le aziende che usano Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition possono creare listini prezzi che possono essere associati agli ordini. È possibile associare più prodotti a un listino prezzi. Ogni prodotto ha un prezzo specifico per un listino prezzi particolare.

Per impostare i listini prezzi per Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, è necessario che i privilegi Gestire il contenuto e Abilita accesso ordine siano abilitati per il proprio ruolo. Per associare i listini prezzi agli ordini, gli utenti devono disporre del privilegio Abilita accesso ordine o del privilegio Abilita operazioni campioni di base abilitato nei ruoli rispettivi.

Per aggiungere nuovi prodotti al listino prezzi, è necessario disporre dell'accesso alla sezione di informazioni correlate Elementi listino prezzi della pagina Dettagli listino prezzi. Questa sezione non è disponibile nella pagina per impostazione predefinita. Gli amministratori dell'azienda possono creare un layout di pagina personalizzato che includa la sezione di informazioni correlate Elementi listino prezzi e assegnare il layout creato a ogni ruolo che imposta i listini prezzi. Per assegnare i layout di pagina per il tipo di record Listino prezzi a un ruolo utente, l'amministratore dell'azienda deve disporre del privilegio Gestisci accesso PRM. Se il privilegio Gestisci accesso PRM non è abilitato per il ruolo dell'amministratore dell'azienda, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care.

**NOTA:** dopo l'abilitazione del privilegio Gestisci accesso PRM per il ruolo dell'amministratore dell'azienda, i tipi di record utilizzati per Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management diventano disponibili in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su questi tipi di record, consultare la sezione Partner Relationship Management e High Tech della Guida online. I listini prezzi con il valore Pubblicato nel campo Stato possono essere associati ad alcuni dei tipi di record utilizzati in Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. È possibile associare a un record di ordine qualsiasi listino prezzi, indipendentemente dal valore del campo Stato del listino prezzi.

### Per impostare un listino prezzi

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic su Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Fare clic su Listini prezzi nella sezione Catalogo prodotti.
- 4 Nella pagina Listino prezzi, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per aggiungere un listino prezzi, fare clic su Nuovo.
  - Per aggiornare le informazioni del listino prezzi, fare clic sul collegamento Modifica del listino prezzi.
- 5 Nella pagina Modifica listino prezzi, completare le informazioni.

La tabella riportata di seguito descrive i campi dei listini prezzi. Un amministratore dell'azienda può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

| Campo                                     | Descrizione                 |
|-------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Informazioni chiave listino prezzi</b> |                             |
| Nome listino prezzi                       | Il nome del listino prezzi. |

| Campo                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Validità dal                   | La data di inizio del periodo effettivo durante il quale il listino prezzi è valido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Validità fino al               | La data di fine del periodo effettivo durante il quale il listino prezzi è valido. Se questo campo è vuoto, il listino prezzi è valido a tempo indeterminato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tipo                           | <p>Il tipo di listino prezzi. I valori riportati di seguito sono disponibili per impostazione predefinita.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DIST COST.</b> I costi per l'azienda farmaceutica, ovvero i costi di immagazzinamento originali che il medico o la farmacia deve sostenere per acquistare i prodotti dall'azienda farmaceutica.</li> <li>■ <b>MSRP.</b> I prezzi di vendita suggeriti dal produttore, ovvero i prezzi consigliati dall'azienda farmaceutica per i prodotti venduti ai clienti.</li> </ul> <p>L'azienda può aggiungere valori all'elenco di selezione per il campo Tipo.</p> |
| Stato                          | <p>Lo stato corrente del listino prezzi. I valori disponibili per impostazione predefinita sono In corso e Pubblicato. Il valore predefinito di tutti i nuovi listini prezzi è In corso.</p> <p><b>NOTA:</b> il listino prezzi è disponibile nella finestra Ricerca del campo Listino prezzi nei record Ordine, indipendentemente dal valore del campo Stato del listino prezzi.</p>                                                                                                                                                                                                                                   |
| Valuta                         | Il tipo di valuta utilizzato per il listino prezzi. Tutti i prezzi di un listino vengono indicati con la stessa valuta, definita al momento della creazione del listino. Quando si salva il record del nuovo listino prezzi, questo campo diventa di sola lettura e non può essere aggiornato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Informazioni aggiuntive</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Data di creazione              | Il nome della persona che ha creato il listino prezzi nonché la data e l'ora di creazione del listino prezzi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Modificato                     | Il nome della persona che ha modificato per ultima il listino prezzi nonché la data e l'ora di modifica del listino prezzi più recente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Descrizione                    | Informazioni aggiuntive sul listino prezzi. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### Aggiunta di elementi listino prezzi

Dopo la creazione di un listino prezzi, è possibile aggiungere nuovi prodotti sotto forma di elementi per il listino prezzi. Un listino prezzi può contenere più prodotti, ma ogni prodotto può essere elencato una sola volta in un determinato listino prezzi qualsiasi.

#### Per aggiungere un elemento listino prezzi

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic su Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Fare clic su Listini prezzi nella sezione Catalogo prodotti.
- 4 Fare clic sul nome del listino prezzi da aggiornare.

- 5 Nella pagina Dettagli listino prezzi, fare clic su Aggiungi nella sezione di informazioni correlate Elementi listino prezzi.
- 6 Nella pagina Modifica elemento listino prezzi, completare le informazioni.

La tabella riportata di seguito descrive i campi degli elementi del listino prezzi. Un amministratore dell'azienda può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

| Campo                                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni chiave listino prezzi</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Listino prezzi                            | Il nome del listino prezzi.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Prodotto                                  | Il prodotto per l'elemento del listino prezzi.                                                                                                                                                                                                                 |
| Validità dal                              | La data di inizio del periodo effettivo durante il quale l'elemento listino prezzi indicato è valido. Questa data deve essere compresa tra le date Valido dal e Validità fino al del listino prezzi.                                                           |
| Validità fino al                          | La data di fine del periodo effettivo durante il quale l'elemento listino prezzi indicato è valido. Se questo campo è vuoto, l'elemento del listino prezzi sarà valido a tempo indeterminato.                                                                  |
| N. parte prodotto                         | Il numero parte del prodotto viene definito nell'ambito della procedura di impostazione del prodotto. Per i prodotti in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, in genere il numero parte è costituito dal nome e dalla potenza, o dosaggio, del prodotto. |
| Tipo di prezzo                            | Indica il tipo di prezzo. Il valore predefinito corrente è Standard.                                                                                                                                                                                           |
| Prezzo di listino                         | Il prezzo dell'elemento durante il periodo di validità indicato.                                                                                                                                                                                               |
| <b>Informazioni aggiuntive</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Data di creazione                         | Il nome della persona che ha creato l'elemento del listino prezzi nonché la data e l'ora di creazione dell'elemento del listino prezzi.                                                                                                                        |
| Modificato                                | Il nome della persona che ha modificato per ultima l'elemento del listino prezzi nonché la data e l'ora della modifica più recente dell'elemento del listino prezzi.                                                                                           |
| Descrizione                               | Informazioni aggiuntive sull'elemento del listino prezzi. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.                                                                                                                                            |

## Gestione degli allegati dell'azienda

Dalla sezione Gestione del contenuto della home page amministrazione è possibile accedere alla pagina Gestione allegati, in cui è possibile rivedere gli allegati.

**NOTA:** nella pagina Gestione allegati vengono mostrati solo gli allegati collegati ai record padre tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato. Non vengono visualizzati gli allegati collegati ai record padre tramite i tipi di record allegato personalizzato o gli allegati aggiunti ai record tramite i campi allegato. Per l'elenco dei tipi di

record che supportano l'elemento correlato **Allegati preconfigurato**, vedere [Informazioni sulle configurazioni degli allegati \(a pagina 1427\)](#).

La revisione degli allegati consente di raccogliere le informazioni riportate di seguito.

- Gli allegati di file occupano una grande quantità di spazio in memoria
- I file che sono stati allegati più volte.

Se un file è stato allegato più volte, è preferibile collocarlo in una posizione condivisa comune e comunicare agli utenti di sostituire gli allegati con il percorso di tali file.

- Gli utenti a cui è necessario ricordare i problemi di memoria per gli allegati di grandi dimensioni.

**Procedure preliminari.** Per eseguire le procedure di gestione degli allegati, è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio Gestisci contenuto - Gestisci allegati e immagini della pagina dei dettagli.

### ***Per rivedere gli allegati***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Nella sezione Gestisci allegati e immagini, fare clic sul collegamento Gestione allegati.
- 4 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

| Task                                 | Azione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visualizzare un allegato             | Scegliere Visualizza nel menu di livello record dell'allegato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Eliminare un allegato                | Scegliere Elimina nel menu di livello record dell'allegato. Il file o l'URL eliminato viene temporaneamente spostato nella pagina Elementi eliminati e rimosso definitivamente dal database dopo 30 giorni. Se è necessario eliminare più allegati, è possibile usare il comando Eliminazione in batch. Per informazioni sul comando Eliminazione in batch, vedere Creazione e uso degli elenchi di allegati di seguito.                        |
| Sostituire un allegato               | Per sostituire un file con un file diverso, scegliere Sostituisci nel menu di livello record dell'allegato. Nella pagina Modifica individuare il nuovo file e salvare il record.<br><br>Per sostituire un URL con un URL diverso, fare clic su Sostituisci. Nella pagina Modifica immettere le necessarie informazioni e salvare il record. Per istruzioni complete, vedere <a href="#">Come allegare file e URL ai record (a pagina 169)</a> . |
| Visualizzare il conteggio dei record | Per visualizzare la quantità di record Allegato che soddisfano il filtro elenco corrente o altre specifiche, fare clic sul pulsante Menu e selezionare Conteggio record.                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### **Creazione e uso degli elenchi di allegati**



È possibile limitare la visualizzazione corrente dei record in modo da mostrare solo i record che soddisfano determinati criteri (ad esempio una dimensione file maggiore di un valore specifico, allegati di un certo tipo e così via). Queste specifiche possono essere salvate come elenco denominato da riutilizzare ogni volta che si visualizza la pagina Gestisci allegati.

Con gli elenchi è possibile eseguire i task riportati di seguito.

| Task                      | Azione                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Creare un nuovo elenco    | Per creare un nuovo elenco, fare clic sul pulsante Menu e selezionare Crea nuovo elenco. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Gestione degli elenchi (a pagina 129)</a> .                                                                                               |
| Mostrare un filtro elenco | Per visualizzare i criteri di filtro elenco correnti, fare clic sul pulsante Menu e selezionare Mostra filtro elenco. Nella pagina Visualizza elenco vengono mostrati i criteri correnti della scheda Informazioni filtri e i campi selezionati nella scheda Campi selezionati.   |
| Limitare un elenco        | Per limitare i criteri di elenco correnti, fare clic sul pulsante Menu e selezionare Limita elenco. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Gestione degli elenchi (a pagina 129)</a> .                                                                                    |
| Salvare un elenco         | Una volta terminata la definizione dell'elenco, è possibile salvare l'elenco per uso futuro. Fare clic sul pulsante Menu e selezionare Salva elenco. Nella pagina Limita elenco, immettere il nome dell'elenco e fare clic su Salva ed esegui.                                    |
| Esportare un elenco       | È possibile esportare in un file l'elenco visualizzato. Fare clic sul pulsante Menu e selezionare Esporta elenco. Per ulteriori informazioni, vedere Esportazione dei record negli elenchi (vedere <a href="#">Esportazione di record in elenchi a pagina 149</a> ).              |
| Eliminazione batch        | Per eliminare tutti gli allegati mostrati nell'elenco, fare clic sul pulsante Menu e selezionare Eliminazione in batch. Quando richiesto, fare clic su OK. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch (a pagina 1951)</a> . |

## Gestione di immagini nelle pagine dei dettagli

Dalla sezione Gestione del contenuto della home page amministrazione è possibile accedere alla pagina Gestisci immagini della pagina dei dettagli, in cui è possibile rivedere le immagini associate alle pagine dei dettagli.

La pagina Gestisce immagini della pagina dei dettagli mostra solo le immagini visualizzate nelle pagine dei dettagli e fornisce una posizione centrale per gestire tutte queste immagini. In alternativa, è possibile visitare le pagine dei dettagli e gestire le immagini singolarmente. La revisione delle immagini consente di stabilire quali immagini occupano una grande quantità di spazio in memoria.

**Procedure preliminari.** Per eseguire le procedure di gestione delle immagini della pagina dei dettagli, il ruolo dell'utente deve includere i seguenti privilegi nella categoria Amministrazione: Gestione contenuti:

- Gestisci contenuto
- Gestisci contenuto - Gestisci allegati e immagini della pagina dei dettagli

### ***Per gestire immagini nelle pagine dei dettagli***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Nella sezione Gestisci allegati e immagini, fare clic sul collegamento Gestisci immagini della pagina dei dettagli.
- 4 Viene visualizzata la pagina Gestisci immagini della pagina dei dettagli. La pagina comprende le seguenti colonne:
  - **Immagine.** Un'anteprima dell'immagine.
  - **Dimensione (in byte).** La dimensione dell'immagine memorizzata in Oracle CRM On Demand.
  - **Creazione di.** Il nome utente di chi ha aggiunto l'immagine.
  - **Modifica di.** Il nome utente di chi ha modificato l'immagine l'ultima volta.
  - **Ultima modifica.** La data e l'ora dell'ultima modifica apportata all'immagine.
  - **Tipo di oggetto.** Il tipo di record al quale è associata l'immagine.
  - **ID oggetto.** L'ID riga del record al quale è associata l'immagine.
- 5 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per eliminare un'immagine, selezionare Elimina nel menu a livello di record per l'immagine. Seguire quindi le istruzioni visualizzate.
  - Per scaricare un'immagine, selezionare Download nel menu a livello di record per l'immagine. Seguire quindi le istruzioni visualizzate.
  - Per sostituire un'immagine, selezionare Sostituisci nel menu a livello di record per l'immagine. Seguire quindi le istruzioni visualizzate.
  - Per limitare il numero di immagini visualizzate nell'elenco, fare clic sul menu a discesa e modificare la selezione.  
L'elenco a discesa contiene gli elenchi standard distribuiti con l'applicazione.
  - Per esportare un elenco, fare clic su Menu, quindi selezionare Esporta elenco. Per ulteriori informazioni, vedere Esportazione dei record negli elenchi (vedere [Esportazione di record in elenchi](#) a pagina 149).
  - Per creare un nuovo elenco, fare clic su Crea nuovo elenco. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione degli elenchi \(a pagina 129\)](#).

## **Impostazione degli script di valutazione**

È possibile impostare script di valutazione per consentire agli utenti di seguire i processi in modo coerente quando raccolgono dati e prendono decisioni. Gli script di valutazione possono essere utilizzati per qualificare lead, valutare opportunità, guidare interazioni con l'assistenza clienti, eseguire sondaggi sulla soddisfazione dei clienti e così via. Alle risposte di valutazione viene assegnato un punteggio e una rilevanza; inoltre, le risposte vengono confrontate con una soglia specifica per stabilire il risultato o il tipo di azioni da intraprendere.

Oracle CRM On Demand consente di impostare gli script di valutazione che consentono all'azienda di effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Acquisire informazioni sulle attività per una visita di vendita, un task o un appuntamento.
- Svolgere sondaggi sulla soddisfazione dei clienti.
- Raccogliere le risposte sui piani aziendali.
- Automatizzare la qualificazione di lead.
- Raccogliere le risposte sugli obiettivi.
- Valutare le opportunità (applicando una metodologia di vendita all'azienda).
- Condurre sondaggi sulla soddisfazione dei clienti per record di contatti e richieste di servizio.
- Utilizzare script chiamate per record di richieste di servizio.

Per ulteriori informazioni sugli script di valutazione o per visualizzare le istruzioni passo passo per la creazione di script di valutazione, vedere le seguenti sezioni:

- [Informazioni sugli script di valutazione \(a pagina 1975\)](#)
- [Creazione di script di valutazione \(a pagina 1978\)](#)

## Informazioni sugli script di valutazione

Per *script di valutazione* si intende una serie di domande che facilita la raccolta dei dati dei clienti da parte degli utenti. Gli script di valutazione possono essere usati per qualificare i lead, valutare le opportunità, guidare le interazioni con il personale del Servizio clienti, eseguire sondaggi sulla soddisfazione dei clienti, acquisire informazioni sulle attività e così via.

È possibile classificare le risposte dei clienti, assegnare una diversa rilevanza alle domande e impostare le soglie per stabilire le decisioni. Inoltre, è possibile mappare i campi utilizzati durante la valutazione al record principale e, in seguito, eseguire report e analisi in base a quei campi.

**Procedure preliminari:** per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci contenuto.

## Modalità di utilizzo degli script di valutazione

Il processo di utilizzo di uno script di valutazione è il seguente:

- 1 L'utente avvia uno script di valutazione da una pagina dei dettagli di un record. Gli script di valutazione appropriati (determinati da valori di campo del record specificati) sono elencati nella pagina dei dettagli di un record. L'utente può inoltre cercare altri script di valutazione, se necessario.
- 2 Mediante l'utilizzo delle domande di valutazione, l'utente raccoglie informazioni determinanti sul cliente, ad esempio dettagli sulla qualità di un lead di vendita e seleziona la risposta corretta per ogni domanda da un elenco a discesa di scelte.
- 3 In base alle risposte, un punteggio viene automaticamente calcolato e il record viene aggiornato. Ad esempio, un lead è classificato come qualificato o rifiutato.
- 4 Le risposte alle domande sono mappate come valori di campo nel record, in modo che le risposte siano facilmente accessibili e disponibili per la creazione di report.
- 5 Le valutazioni completate vengono memorizzate ed è possibile accedervi in una sezione di record correlati del record principale.

## Il tipo di script di valutazione da creare

È possibile impostare più script di valutazione di tipi diversi. Ogni tipo di script è adatto per un task specifico. Utilizzare i tipi di script nel modo seguente:

- **Indagine cliente:** usare questo tipo per condurre sondaggi con singoli clienti.
- **Valutazione attività:** utilizzare questo tipo per acquisire preziose informazioni sulle chiamate dei contatti e dei clienti.
- **Valutazione piano aziendale:** usare questo tipo per consentire ai funzionari commerciali di raccogliere informazioni utili per determinare l'efficacia dei piani aziendali.
- **Script contatto:** utilizzare questo tipo per condurre sondaggi sulla soddisfazione dei clienti con contatti singoli.
- **Qualificazione lead:** utilizzare questo tipo per consentire ai funzionari commerciali di identificare i lead qualificati. L'utilizzo di uno script per questo task riduce la necessità per la formazione e applica la qualificazione del lead coerente.

**NOTA:** uno script di qualificazione dei lead può non riuscire a impostare il campo Stato del lead su Qualificato se determinati campi del lead non sono popolati. Per ulteriori informazioni, vedere [Campi obbligatori per la qualificazione dei lead \(vedere Campi obbligatori per la qualificazione del lead a pagina 267\)](#).

- **Valutazione obiettivo:** usare questo tipo per consentire ai funzionari commerciali di raccogliere informazione utili per determinare l'efficacia degli obiettivi.
- **Valutazione opportunità:** usare questo tipo per incorporare metodologie di vendita e consentire ai funzionari commerciali di valutare le opportunità, in modo da poter regolare le strategie di vendita mentre si lavora sulle operazioni.
- **Richiesta di servizio - Script:** utilizzare questo tipo per consentire ai funzionari del servizio di valutare le richieste di servizio, ad esempio per determinare la priorità o il percorso di flusso per la richiesta. L'utilizzo di uno script per questo task riduce la necessità per la formazione e applica l'assistenza clienti coerente.
- **Richiesta servizio - Sondaggio:** utilizzare questo tipo per amministrare sondaggi sulla soddisfazione dei clienti (collegati a un evento di servizio specifico).

Ogni tipo di valutazione è collegato a un tipo di record corrispondente: Appuntamento, Visita di vendita o Task; Cliente, Piano aziendale, Contatto, Lead, Obiettivo, Opportunità o Richiesta di servizio. Se necessario, è possibile creare più valutazioni di ogni tipo e presentare lo script appropriato all'utente. Lo script è basato sul criterio del record specificato.

### Processo di creazione di script di valutazione

è necessario completare diversi task per impostare uno script di valutazione.

#### 1 Personalizzare i filtri di script di valutazione.

I filtri consentono di definire i criteri utilizzati per identificare la valutazione appropriata per un task, in base ai valori del campo del record specificato.

Ad esempio, uno script di valutazione di qualificazione di un lead potrebbe essere impostato con questi filtri:

- Livello account = Oro
- Segmento = Grande
- Regione = Occidentale

Quindi, quando un utente avvia uno script di valutazione da un record del lead con i valori corrispondenti, viene elencato lo script di qualificazione del lead corretto.

Tutti i tipi di script di valutazione utilizzano gli stessi quattro campi del filtro, ciascuno con un elenco di selezione di valori definito. Per personalizzare i filtri, è necessario:

- a Immettere i nomi di visualizzazione del campo del filtro e i valori dell'elenco di selezione per ogni tipo di record per cui si desidera creare uno script di valutazione.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di script di valutazione \(a pagina 1978\)](#).
- b Aggiungere i campi del filtro ai layout di pagina per ogni tipo di record per cui si desidera creare uno script di valutazione.

#### 2 Creare lo script di valutazione:

- a Immettere i dettagli dello script.
- b Aggiungere i criteri (domande) allo script.
- c Aggiungere un elenco di risposte potenziali per ciascuna domanda.

Per ulteriori informazioni su questa procedura, vedere [Creazione di script di valutazione \(a pagina 1978\)](#).

#### 3 Consentire agli utenti accesso allo script:

- a Per ciascun ruolo utente che deve utilizzare script di valutazione, configurare il ruolo utente e i profili di accesso:
  - **Per creare valutazioni.** Per consentire a un utente di creare script di valutazione, è necessario consentire al ruolo dell'utente accesso al tipo di record Valutazione. Questo significa che l'impostazione del livello di accesso per i profili di accesso proprietario e predefinito per il ruolo dell'utente devono essere impostati almeno su Lettura/Modifica per il tipo di record Valutazione. Le impostazioni di accesso del tipo di record per il ruolo, inoltre, devono avere le caselle di controllo Accesso consentito e Dispone del diritto di creazione selezionate per il tipo di record Valutazione.

- **Per visualizzare valutazioni.** Per consentire a un utente di visualizzare i dettagli di una valutazione, è necessario consentire al ruolo dell'utente accesso in lettura al tipo di record Valutazione. Questo significa che l'impostazione del livello di accesso per i profili di accesso proprietario e predefinito devono essere impostati almeno su Sola lettura per il tipo di record Valutazione. Le impostazioni di accesso del tipo di record per il ruolo, inoltre, devono avere le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di lettura di tutti i record selezionate per il tipo di record Valutazione.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#). Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei profili di accesso, vedere [Processo di impostazione dei profili di accesso \(a pagina 1492\)](#).

- b Per ogni tipo di record per cui sono stati creati gli script di valutazione, aggiungere la sezione dello script di valutazione appropriato per le informazioni visualizzate nella pagina di dettaglio del record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#).

### Esempio di uno script di valutazione

Un tipico script che un amministratore dell'azienda potrebbe voler impostare è uno script di qualificazione del lead, utilizzato per determinare se un lead deve essere qualificato o rifiutato.

Nella seguente tabella vengono visualizzati i valori di esempio che possono essere utilizzati per un simile script.

| Campo dello script                            | Valore di esempio   |
|-----------------------------------------------|---------------------|
| Tipo                                          | Qualificazione lead |
| Punteggio soglia                              | 50                  |
| Valore risultato se la soglia è raggiunta     | Qualificato         |
| Valore risultato se la soglia non è raggiunta | Non qualificato     |
| Campo a cui mappare il valore del risultato   | Descrizione         |

Nella seguente tabella sono riportati alcuni esempi dei criteri per lo script di qualificazione dei lead.

| Criteri                                            | Peso |
|----------------------------------------------------|------|
| Qual è lo stato corrente del budget?               | 50   |
| Cosa determina la periodicità per questo progetto? | 25   |
| Quando si è pianificato di prendere una decisione? | 25   |

Nella seguente tabella sono riportati alcuni esempi di risposte e punteggi per la domanda "Qual è lo stato corrente del budget?".

| Risposta         | Punteggio |
|------------------|-----------|
| Budget approvato | 100       |
| Budget rifiutato | 0         |

Il punteggio per ogni criterio viene calcolato moltiplicando il peso del criterio per il punteggio della risposta, dove il peso è una percentuale. In questo esempio, se un utente sceglie la risposta Budget approvato, il punteggio della risposta viene calcolato come segue:

$$(0.5 * 100) = 50$$

Il punteggio totale dello script è la somma dei punteggi per tutti i criteri. Se il risultato finale del punteggio soddisfa o supera la soglia definita nello script, il valore del campo Descrizione nella pagina Dettaglio lead è impostato su Qualificato. Se il punteggio è inferiore alla soglia, il valore del campo è impostato su Non qualificato.

Quando i punteggi di valutazione vengono calcolati, si applicano le seguenti regole:

- I punteggi per domande singole sono arrotondati al numero decimale singolo più vicino.
- Il punteggio della valutazione complessivo è arrotondato al numero intero più vicino.
- Le regole di arrotondamento sono basate su regole matematiche standard, quindi un valore decimale minore di 0,5 è arrotondato al numero più basso, mentre un valore decimale di 0,5 o maggiore è arrotondato al numero più alto.

## Creazione di script di valutazione

Per personalizzare filtri di script di valutazione e creare uno script di valutazione, seguire i passi in questo argomento.

### Procedure preliminari.

- Per eseguire questa procedura, è necessario che il proprio ruolo includa i privilegi Gestisci accesso alle valutazioni e Gestisci contenuto.
- Se necessario, personalizzare i campi e i valori dell'elenco di selezione che si desidera utilizzare come parte dei criteri di valutazione. Ad esempio, è possibile aggiungere campi personalizzati per visualizzare le informazioni raccolte durante l'intervista con il cliente. Quando si imposta lo script, è possibile mappare le risposte ai campi personalizzati.
- Prima di avviare la creazione degli script di valutazione, vedere [Informazioni sugli script di valutazione \(a pagina 1975\)](#).  
Accertarsi di aggiungere nuovi campi al layout di pagina per il record. Per istruzioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#).

**NOTA:** non è possibile tradurre i componenti degli script di valutazione direttamente in Oracle CRM On Demand. Per utilizzare uno script di valutazione in più di una lingua, sarà necessario creare una versione dello script in ogni lingua.

È possibile utilizzare script di valutazione per identificare quale script è quello appropriato da presentare a un utente per il task, in base a criteri di record specifici. La procedura riportata di seguito descrive come personalizzare i filtri degli script di valutazione.

### Per personalizzare i filtri di script di valutazione (facoltativo)

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Personalizzazione applicazioni.
- 3 In Impostazione dei tipi di record, fare clic su Valutazione.
- 4 Fare clic su Impostazione campo valutazione.
- 5 Fare clic su Modifica e modificare la colonna Nome visualizzazione per ogni filtro 1, 2, 3 e 4.
- 6 Per ciascun campo, fare clic su Modifica elenco di selezione e impostare i valori per l'elenco di selezione.

**SUGGERIMENTO:** mantenere il valore predefinito <Nessun valore> in cima alle opzioni dell'elenco di selezione, a meno che non si desideri forzare i dipendenti a scegliere un valore dall'elenco.

- 7 Salvare il record.
- 8 Per rietichettare questi campi nelle pagine dei record utilizzate dai dipendenti, andare alla sezione Impostazione campo per ogni tipo di record con cui si eseguono gli script di valutazione.

**NOTA:** gli stessi valori dell'elenco di selezione impostati per i Campi valutazione vengono visualizzati in questi altri record. Tuttavia, è possibile personalizzare il nome di visualizzazione relativo a questi campi per ciascun tipo di record.

### Per creare uno script di valutazione

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto.
- 3 Fare clic sul collegamento Script di valutazione.
- 4 Nella pagina Elenco valutazione, fare clic su Nuova valutazione.
- 5 Nella pagina Modifica valutazione, completare le informazioni.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per le valutazioni.

L'amministratore può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

| Campo                                         | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome                                          | Limite di 50 caratteri.<br><br>Utilizzare un nome descrittivo che includa lo scopo dello script. Se i dipendenti dell'azienda utilizzano più lingue, includere la lingua nel nome dello script.                                                                                                                         |
| Tipo                                          | Determina il tipo di record al quale è collegato lo script. Le opzioni disponibili sono: Indagine cliente, Valutazione attività, Valutazione piano aziendale, Script contatto, Qualificazione Lead, Valutazione obiettivo, Valutazione opportunità, Richiesta di servizio - Script e Richiesta di servizio - Sondaggio. |
| Attivo                                        | Sono disponibili agli utenti solo gli script attivi.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Filtro 1, 2, 3, 4                             | Visualizza l'etichetta impostata per la categoria di valutazione.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Punteggio soglia (da 1 a 100)                 | Utilizzato per calcolare il risultato degli script. Se il punteggio dello script è uguale o superiore alla soglia, il risultato è raggiunto.                                                                                                                                                                            |
| Campo a cui mappare il punteggio              | Determina il campo per la visualizzazione del punteggio nel record principale.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Valore risultato se la soglia è raggiunta     | (Facoltativo) Determina il valore da visualizzare se il risultato è stato raggiunto. Ad esempio, se il lead soddisfa i criteri per la qualificazione, in questo campo può essere visualizzato <i>Qualificato</i> .                                                                                                      |
| Valore risultato se la soglia non è raggiunta | (Facoltativo) Determina il valore da visualizzare se la soglia non è stata raggiunta. Ad esempio, se il lead non soddisfa i criteri per la qualificazione, in questo campo può essere visualizzato <i>Rifiutato</i> .                                                                                                   |



| Campo                                       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campo a cui mappare il valore del risultato | (Facoltativo) Determina il campo per visualizzare il risultato nel record principale quando lo script viene completato.                                                                                                                                           |
| Rimuovi casella commento                    | Selezionare questa casella di controllo per impedire l'aggiunta di commenti al termine di una valutazione. Se questa casella di controllo è deselezionata, la casella di commento è visibile e sarà possibile immettere un commento al termine della valutazione. |
| Controllo risposta                          | Determina il controllo che verrà usato per l'aggiunta delle risposte ai criteri di valutazione. Le opzioni disponibili sono Elenco a discesa e Pulsante di opzione.                                                                                               |

**NOTA:** uno script di valutazione deve essere attivo e avere almeno un criterio impostato per essere visualizzato nella pagina dei dettagli di un record.

- 6 Fare clic su Salva.
- 7 Nella pagina Dettaglio valutazione, nella sezione Criteri, fare clic su Nuovo o su Modifica.
- 8 Nella pagina Criteri, completare le informazioni riportate di seguito.  
Nella tabella seguente sono descritti i campi da completare per i criteri.

| Campo                     | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ordine                    | Determina la sequenza delle domande presentate all'utente quando l'utente completa la valutazione.                                                                                                                                               |
| Nome criteri              | Breve nome descrittivo che riepiloga la domanda. Questo campo ha un limite di 20 caratteri.                                                                                                                                                      |
| Domanda                   | Domanda a cui l'utente deve rispondere. Questo campo ha un limite di 50 caratteri.                                                                                                                                                               |
| Peso                      | Percentuale compresa tra 0 e 100 che indica l'importanza della domanda.<br>La somma dei pesi per tutte le domande deve essere uguale a 100.                                                                                                      |
| Risposta da mappa a campo | Specificare un campo nel record principale per mappare la risposta alla domanda del campo Domanda. Effettuando la mappatura delle risposte al record principale si rendono i valori disponibili in integrazione, creazione di report ed elenchi. |

- 9 Nella pagina Dettaglio valutazione, fare clic su ciascun nome di criterio, quindi sul pulsante Nuovo o Modifica nella sezione Risposte.
- 10 Nella pagina Risposte completare le informazioni riportate di seguito.

| Campo  | Descrizione                                                                                         |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ordine | Determina la sequenza delle risposte presentate all'utente quando l'utente completa la valutazione. |



| Campo     | Descrizione                                                                                                                                                                                            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risposta  | Immettere una risposta valida che l'utente possa selezionare per la domanda. Limite di 30 caratteri.                                                                                                   |
| Punteggio | Numero di punti associati alla risposta.<br><br>Il punteggio per la risposta selezionata viene moltiplicato per il peso della risposta associata per determinare il punteggio totale domande/risposte. |

**11** Salvare le modifiche.

**NOTA:** per ciascun ruolo utente che deve utilizzare script di valutazione, è necessario configurare il ruolo utente per consentire l'accesso agli script di valutazione. Per informazioni sulle impostazioni necessarie per il ruolo utente, vedere [Informazioni sugli script di valutazione \(a pagina 1975\)](#).

**SUGGERIMENTO:** accertarsi che ciascun ruolo disponga di un layout di pagina che comprenda i nuovi campi aggiunti per la valutazione.

## Plugin applicazione

Questo argomento fornisce informazioni sull'amministrazione dei plugin applicazione. L'amministratore dell'azienda deve abilitare tutti i plugin disponibili. L'assenza dell'installazione Plugin applicazione nella pagina Amministrazione indica che i plugin non sono stati abilitati.

- Per informazioni sulla configurazione di Oracle Social Engagement and Monitoring, vedere [Configurazione di Oracle Social Engagement and Monitoring \(a pagina 1981\)](#).
- Per informazioni sulla configurazione di Oracle Social Network, vedere [Configurazione delle impostazioni di integrazione di Oracle Social Network \(a pagina 1982\)](#).
- Per informazioni sulla configurazione di Oracle Eloqua Engage, vedere [Configurazione della consegna di e-mail mediante Oracle Eloqua Engage \(a pagina 1984\)](#).

## Configurazione di Oracle Social Engagement and Monitoring

Per poter utilizzare Oracle Social Engagement and Monitoring è necessario in primo luogo configurare la funzione per consentire a Oracle CRM On Demand di creare i record Contatto o Richiesta di servizio basati su Social Monitoring.

**Nota:** per configurare Oracle Social Engagement and Monitoring, il proprio ruolo deve disporre del privilegio Gestisci accesso a Social Engagement and Monitoring. Per usare Oracle Social Engagement and Monitoring, il proprio ruolo deve invece disporre del privilegio Integrazione di Social Engagement and Monitoring.

### *Per configurare l'accesso ai record di Oracle Social Engagement and Monitoring*

- 1** Andare ad Amministrazione, quindi a Oracle Social Engagement and Monitoring.
- 2** Selezionare le caselle Contatto e Richiesta di servizio, quindi fare clic su Salva.

Per abilitare le funzioni delle richieste di servizio, l'amministratore dell'azienda deve aggiungere i campi Oracle Social Engagement and Monitoring al layout di pagina della richiesta di servizio per il proprio ruolo. Per ulteriori informazioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#).

## Processo di integrazione di Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand

Se l'azienda utilizza Oracle Social Network, è possibile eseguire l'integrazione di Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand. Dopo aver eseguito l'integrazione di Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand, gli utenti dell'azienda possono condividere le informazioni dei record in Oracle CRM On Demand come social object in Oracle Social Network.

**NOTA:** gli utenti di Oracle Social Network che non sono utenti di Oracle CRM On Demand possono accedere al social object per un record condiviso da Oracle CRM On Demand se un altro utente li aggiunge ai social object in Oracle Social Network. Analogamente, gli utenti di Oracle CRM On Demand che non dispongono dell'accesso a un record specifico di Oracle CRM On Demand possono accedere al social object per tale record in Oracle Social Network se un altro utente li aggiunge al social object in Oracle Social Network.

Per eseguire l'integrazione di Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand, effettuare i task riportati di seguito.

- 1 Contattare Oracle CRM On Demand Customer Care e chiedere di abilitare il privilegio Gestisci integrazione Oracle Social Network per il ruolo di amministratore dell'azienda.

Una volta che il privilegio Gestisci integrazione Oracle Social Network viene abilitato da Oracle CRM On Demand Customer Care, il collegamento a Oracle Social Network diventa disponibile nella sezione Plugin applicazione della home page amministrazione di Oracle CRM On Demand.

- 2 In Oracle CRM On Demand configurare le impostazioni di integrazione di Oracle Social Network come descritto in [Configurazione delle impostazioni di integrazione di Oracle Social Network \(a pagina 1982\)](#).
- 3 Configurare i layout di pagina e i ruoli utente per consentire agli utenti di utilizzare l'integrazione di Oracle Social Network come riportato di seguito.
  - Aggiungere la sezione di informazioni correlate Social ai layout di pagina appropriati per i tipi di record.
  - Abilitare il privilegio Integrazione Oracle Social Network e rendere disponibile la scheda Web social per i ruoli utente in base alle esigenze.

**NOTA:** gli utenti che hanno personalizzato un layout di pagina al quale viene aggiunta la sezione di informazioni correlate Social, per impostazione predefinita non visualizzano la sezione Social nella pagina di layout. Per informazioni su come i layout di pagina personalizzati interagiscono con i layout di pagina per i ruoli, vedere [Modalità di interazione dei layout informazioni correlate personalizzati con i layout di pagina per i ruoli \(a pagina 1386\)](#). Per informazioni sulla reimpostazione dei layout di pagina sul layout predefinito, vedere [Reimpostazione dei layout di pagina personalizzati \(a pagina 1496\)](#).

Per ulteriori informazioni sull'integrazione di Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand, vedere l'ID articolo 1802518.1 su My Oracle Support.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Personalizzazione dei layout di pagina statici \(a pagina 1332\)](#)
- [Aggiunta di ruoli \(a pagina 1470\)](#)

## Configurazione delle impostazioni di integrazione di Oracle Social Network

Questo argomento descrive la procedura per configurare le impostazioni per l'integrazione di Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand. Durante la configurazione vengono specificati i tipi di record che devono essere disponibili per la condivisione in Oracle Social Network. Di seguito sono riportati i tipi di record di Oracle CRM On Demand che possono essere condivisi come social object in Oracle Social Network:

- Account
- Opportunità

### ■ Richiesta di servizio

È possibile rendere disponibili uno o più di questi tipi di record per la condivisione in Oracle Social Network.

È inoltre possibile specificare i campi di ciascun tipo di record da passare a Oracle Social Network. Per ciascun tipo di record è possibile specificare fino a un massimo di 10 campi per il record in Oracle Social Network nonché l'ordine in cui i campi vengono visualizzati.

**NOTA:** quando un record viene condiviso in Oracle Social Network viene visualizzato un titolo nell'intestazione del social object per il record di Oracle Social Network. Il titolo visualizzato nel social object di Oracle Social Network è uguale al titolo del record nella pagina Dettagli del record di Oracle CRM On Demand. Il titolo non viene conteggiato come uno dei 10 campi che è possibile selezionare per la visualizzazione in Oracle Social Network.

Per configurare le impostazioni di integrazione di Oracle Social Network, attenersi alla procedura riportata di seguito. Questo task è un passo della procedura descritta in [Processo di integrazione di Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand \(a pagina 1982\)](#).

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura riportata di seguito, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestisci integrazione Oracle Social Network. Inoltre, è necessario disporre delle seguenti informazioni:

- L'URL dell'istanza aziendale di Oracle Social Network
- Un ID utente di integrazione e la password di integrazione per Oracle Social Network

### ***Per configurare le impostazioni di integrazione di Oracle Social Network***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Plugin applicazione, fare clic su Oracle Social Network per aprire la pagina Amministrazione guidata di Oracle Social Network.
- 3 Nel Passo 1, Configurazione Generale, di Amministrazione guidata di Oracle Social Network immettere le seguenti informazioni:
  - L'URL dell'istanza aziendale di Oracle Social Network
  - L'ID utente di integrazione per Oracle Social Network
  - La password di integrazione per Oracle Social Network
- 4 Nel Passo 2, Accesso tipo di record, effettuare le operazioni riportate di seguito per ciascun tipo di record che si desidera venga condiviso dagli utenti in Oracle Social Network.
  - a Selezionare la casella di controllo Abilitare in OSN?
  - b Fare clic su Impostazione campo per il tipo di record e spostare i campi che si desidera visualizzare nel social object di Oracle Social Network dall'elenco Campi disponibili all'elenco Campi selezionati. È possibile selezionare fino a 10 campi.
  - c Nell'elenco Campi selezionati, utilizzare le frecce verso l'alto e verso il basso per definire l'ordine in cui i campi devono essere visualizzati nel social object di Oracle Social Network.  
I campi vengono visualizzati in due colonne nel social object di Oracle Social Network. Il primo campo dell'elenco Campi selezionati viene visualizzato in alto a sinistra del social object, il secondo campo in alto a destra e il terzo campo sotto il primo campo a sinistra del record e così via.
- 5 Al termine dell'impostazione dell'accesso dei tipi di record e dei campi per ciascun tipo di record, fare clic su Fine per salvare le modifiche.

**NOTA:** dopo aver configurato le impostazioni di integrazione di Oracle Social Network, la sezione di informazioni correlate Social diventa disponibile per ogni tipo di record abilitato per l'integrazione con Oracle Social Network. È possibile aggiungere la sezione Social ai layout di pagina per il tipo di record in base alle esigenze. Per impostazione predefinita, la sezione Social non viene aggiunta ai layout di pagina.

## Configurazione della consegna di e-mail mediante Oracle Eloqua Engage

È possibile configurare Oracle CRM On Demand per inviare e-mail di marketing a contatti cliente e lead utilizzando Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e il relativo prodotto aggiuntivo Oracle Eloqua Engage. Dopo aver completato questa configurazione, gli utenti di Oracle CRM On Demand possono creare queste e-mail da un modello di e-mail progettato per i relativi contatti cliente. Questi utenti potranno quindi inviare le e-mail a contatti o lead singoli da una pagina Dettaglio oppure a un elenco di contatti o lead da una pagina elenco se è stata configurata l'impostazione Consenti invio e-mail Engage da elenchi. Tutte le e-mail inviate, le attività quali l'apertura e l'invio di e-mail, e i clickthrough vengono registrati in Oracle Eloqua Engage. Per informazioni su Oracle Eloqua Engage, visitare il [sito Web Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#). Per informazioni sull'invio delle e-mail, vedere [Invio di e-mail di marketing mediante Oracle Eloqua Engage \(a pagina 322\)](#).

**NOTA:** l'azienda deve acquistare le licenze necessarie per utilizzare Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e Oracle Eloqua Engage. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e Oracle Eloqua Engage sono entrambi prodotti con licenze separate rispetto a Oracle CRM On Demand.

**Procedure preliminari.** È necessario che un'istanza di Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e un'istanza di Oracle Eloqua Engage siano disponibili per l'impostazione per l'azienda. Inoltre, è necessario che il ruolo dell'utente includa i seguenti privilegi:

- Integrazione Oracle Eloqua Marketing Cloud Service
- Gestione integrazione Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

Se questi privilegi non sono abilitati per il ruolo dell'amministratore, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care.

### Per configurare la consegna di e-mail mediante Oracle Eloqua Engage

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Plugin applicazione, fare clic sul collegamento Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

**NOTA:** se il proprio ruolo non include il privilegio Gestisci integrazione Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, il collegamento a Oracle Eloqua Marketing Cloud Service non è disponibile nella home page di amministrazione.

- 3 Nella pagina Amministrazione integrazione Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, in Opzioni Engage, configurare le caselle o i campi riportati di seguito in base alle esigenze.

| Campo                                   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| URL Engage                              | L'URL delle istanze di Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e Oracle Eloqua Engage, ad esempio:<br><br>https://secure.eloqua.com<br><br>È possibile ottenere questo URL durante il processo di implementazione di Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. |
| Consenti invio e-mail Engage da elenchi | Selezionare questo campo se si desidera che Oracle CRM On Demand invii le e-mail a un elenco di contatti cliente mediante Oracle Eloqua Engage.                                                                                                           |

- 4 Fare clic su Salva.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle e-mail di marketing, vedere gli argomenti seguenti:

- [Invio di e-mail di marketing mediante Oracle Eloqua Engage \(a pagina 322\)](#)
- [Sito Web Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#)

## Gestione di Life Sciences

Usando il collegamento Amministrazione e la sezione Gestione Life Sciences della home page Amministrazione, è possibile eseguire i task riportati di seguito.

- Gestire ed eliminare i modelli di visita Smart. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione di chiamate Smart \(a pagina 1985\)](#).
- Impostare le preferenze relative a Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione delle preferenze relative a Life Sciences \(a pagina 1988\)](#).
- Designare i contatti per la distribuzione di campioni. Per ulteriori informazioni, vedere Autorizzazione dei contatti alla ricezione dei campioni (vedere [Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni](#) a pagina 1991).
- Impostare l'invio automatico delle transazioni campioni utilizzando i workflow. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione dell'invio automatico delle transazioni campioni \(a pagina 1993\)](#).

### Gestione di chiamate Smart

È possibile gestire le chiamate Smart se il proprio ruolo utente dispone del livello di accesso appropriato (Predefinito o Proprietario) per il tipo di record Visita Smart. Per rivedere, modificare e aggiornare i dettagli e gli elementi associati a una visita Smart si usa la pagina Gestione modelli visita Smart. Al termine della sessione di modifica, il modello di visita Smart rivisto potrà essere applicato secondo le esigenze e salvato come modello pubblico o privato.

#### Limitazioni applicabili alle visite Smart

Se si stanno utilizzando le visite Smart, prendere in considerazione le limitazioni riportate di seguito.

- Oracle CRM On Demand non supporta l'applicazione di filtri di allocazione prodotto per le visite Smart. Se si abilita l'impostazione Abilita filtro di selezione prodotto in base all'allocazione del funzionario commerciale, le regole del filtro di allocazione non vengono rispettate per i modelli delle visite Smart salvati. Se i funzionari commerciali utilizzano questi modelli, non sono limitati ad accedere solo ai propri prodotti allocati quando utilizzano le sezioni di informazioni correlate alle visite, quali Prodotti menzionati in dettaglio, Articoli promozionali lasciati o Campioni lasciati.
- Le visite Smart non supportano il filtro di allocazione campione per la sezione di informazioni correlate Campioni lasciati in una pagina Dettagli visita. Ad esempio, nel selettore prodotti per i campioni lasciati vengono visualizzati solo i prodotti di tipo Campione e con il tipo di allocazione Allocazione campione allocati all'utente. Tuttavia, quando queste informazioni sulla visita vengono salvate come modello di visita Smart, nel selettore prodotti per i campioni lasciati vengono visualizzati tutti i prodotti di tipo Campione e Articolo promozionale con il tipo di allocazione Allocazione campione e Allocazione articoli promozionali.
- In una pagina Dettagli visita Smart non è possibile modificare un record Prodotti menzionati in dettaglio utilizzando il collegamento Prodotto nella sezione di informazioni correlate Prodotti menzionati in dettaglio poiché se si fa clic sul collegamento Prodotto per la modifica in linea viene visualizzata un'eccezione. Per modificare un record Prodotti menzionati in dettaglio esistente da una pagina Dettagli visita Smart, fare clic sul pulsante Modifica per il record anziché utilizzare il collegamento Prodotto per il record.
- Le regole di blocco dei prodotti non si applicano ai modelli visita Smart. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sul blocco dei prodotti e sui modelli Chiamata Smart a pagina 690).

**NOTA:** non è possibile duplicare i modelli visita Smart. Ogni modello visita Smart deve essere univoco.

#### Per gestire le visite Smart

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione chiamata Smart.
- 3 Nella pagina Gestione modelli chiamata Smart, effettuare le seguenti operazioni:

- Per rivedere la chiamata Smart, fare clic sul collegamento nella colonna Oggetto.
- Per eliminare la chiamata Smart, fare clic su Elimina nella riga appropriata.
- Per modificare i dettagli di una chiamata Smart, fare clic su Modifica nella riga appropriata.  
Per informazioni sui campi della pagina Modifica chiamata, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#).
- Per modificare un elemento di una chiamata Smart, fare clic sul collegamento nella colonna Oggetto, scorrere alla sezione appropriata della pagina Dettaglio chiamata Smart, quindi fare clic su Modifica accanto all'elemento desiderato.
- Per eliminare un elemento di una chiamata Smart, fare clic sul collegamento nella colonna Oggetto, scorrere alla sezione appropriata della pagina Dettaglio chiamata Smart, quindi fare clic su Elimina accanto all'elemento desiderato.
- Per aggiungere un nuovo elemento alla chiamata Smart, fare clic sul collegamento nella colonna Oggetto.  
Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di elementi a una chiamata Smart, vedere i task riportati di seguito.
- I modelli di chiamata Smart rivisti possono essere applicati secondo la prassi consueta e salvati come modelli pubblici o privati, come descritto nei task seguenti in [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#):
  - Per tenere traccia di una visita (visita di vendita) a un account
  - Per salvare le informazioni di visita come modello

**4** Nella pagina Gestione modelli chiamata Smart, fare clic sul pulsante Menu:

La tabella seguente descrive i task che è possibile eseguire mediante il pulsante Menu della pagina Gestione modelli chiamata Smart.

| Operazione                  | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registro assegnazioni batch | Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu, quindi selezionare Registro assegnazioni batch. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Assegnazione dei record ai registri (a pagina 1534)</a> .                           |
| Limitare un elenco          | Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Limita elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere <a href="#">Come creare e limitare gli elenchi a pagina 134</a> ).     |
| Salvare un elenco           | Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Salva elenco.                                                                                                                                                                    |
| Mostrare un filtro elenco   | Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Mostra filtro elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Visualizzare la pagina Elenco (vedere <a href="#">Pagina Visualizza elenco a pagina 147</a> ).               |
| Gestire gli elenchi         | Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Gestione elenchi. Completare i passaggi per il task desiderato come descritto nella sezione <a href="#">Pagina Gestione elenchi (a pagina 145)</a> .                             |
| Creare nuovi elenchi        | Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Crea nuovo elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Creazione e ridefinizione di elenchi (vedere <a href="#">Come creare e limitare gli elenchi a pagina 134</a> ). |



La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti a un record di chiamata Smart.

***Per collegare le informazioni dettagliate sui prodotti a un record di chiamata Smart***

- 1 Nella pagina Dettaglio chiamata Smart scorrere alla sezione Prodotti menzionati in dettaglio e fare clic su Nuovo.

**NOTA:** se la sezione Prodotti menzionati in dettaglio non è visibile nella pagina Dettaglio chiamata Smart, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Prodotti menzionati in dettaglio al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 2 Nella pagina Modifica di Prodotti menzionati in dettaglio, immettere le informazioni necessarie.  
Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica di Prodotti menzionati in dettaglio, vedere il task seguente in [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#): Per collegare le informazioni dettagliate sui prodotti a un record di chiamata.

- 3 Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Prodotti menzionati in dettaglio al record di chiamata Smart.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni sui campioni lasciati a un record di chiamata Smart.

***Per collegare le informazioni sui campioni lasciati a un record di chiamata Smart***

- 1 Nella pagina Dettaglio chiamata Smart scorrere alla sezione Campioni lasciati e fare clic su Nuovo.

**NOTA:** se la sezione Campioni lasciati non è visibile nella pagina Dettaglio chiamata Smart, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Campioni lasciati al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 2 Nella pagina Modifica di Campioni lasciati, immettere le informazioni necessarie.  
Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica di Campioni lasciati, vedere il task seguente in [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#): Per collegare le informazioni sui campioni lasciati a un record di chiamata.
- 3 Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Campioni lasciati al record di chiamata Smart. Per ulteriori informazioni sui campioni lasciati, vedere [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita \(a pagina 593\)](#).

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento degli articoli promozionali ed educativi, nonché di altri articoli marketing, a un record di chiamata Smart.

***Per collegare articoli promozionali, educativi e di marketing a un record di chiamata Smart***

- 1 Nella pagina Dettaglio chiamata Smart scorrere alla sezione Articoli promozionali e fare clic su Nuovo.

**NOTA:** se la sezione Articoli promozionali non è visibile nella pagina Dettaglio chiamata Smart, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Articoli promozionali al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 2 Nella pagina Modifica articolo promozionale lasciato immettere le necessarie informazioni.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica articolo promozionale lasciato, vedere il task seguente in [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti \(a pagina 219\)](#): Per collegare gli articoli promozionali ed educativi, nonché altri articoli marketing, a un record di chiamata.

**3** Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Articoli promozionali al record di chiamata Smart.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni sui registri a un record di chiamata Smart.

***Per collegare le informazioni sui registri a un record di chiamata Smart***

**1** Nella pagina Dettaglio chiamata Smart scorrere alla sezione Registri e fare clic su Nuovo.

**NOTA:** se la sezione Registri non è visibile nella pagina Dettaglio chiamata Smart, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Registri al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

**2** Immettere le necessarie informazioni nella pagina Registri.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica di Registri, vedere [Campi registro \(a pagina 1537\)](#).

**3** Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Registro al record di visita Smart.

## **Impostazione delle preferenze relative a Life Sciences**

Un amministratore può impostare le seguenti preferenze per Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition nella pagina delle preferenze relative a Life Sciences:

■ Preferenze Life Sciences:

- Genera cronologia attività visita
- Consenti invio di visite e transazioni campioni future

■ Definisci preferenze relative al campione

- Numero di volte che è possibile campionare un contatto
- Abilita filtro di selezione prodotto in base all'allocazione del funzionario commerciale
- Abilita convalida licenza stato contatto
- Abilita convalida firma

Per aggiornare le preferenze relative a Life Sciences, fare clic su Modifica nella pagina delle preferenze relative a Life Sciences, quindi salvare gli aggiornamenti oppure utilizzare la modifica in linea per aggiornare le singole preferenze.

**Procedure preliminari:** per impostare le preferenze Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestisci accesso a farmaceutico.

***Per impostare le preferenze relative a Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition***

**1** Accedere alla pagina di amministrazione delle preferenze relative a Life Sciences facendo clic su Amministrazione, su Altro relativo a Life Sciences (nella sezione Gestione Life Sciences) e infine su Preferenze relative a Life Sciences.

**2** Impostare le preferenze riportate di seguito in base alle esigenze.

Nella sezione Preferenze Life Sciences:

- Genera cronologia attività visita



Selezionare questa impostazione per generare i dati cronologici di interazione dell'attività di visita per l'uso e la visualizzazione nell'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

**NOTA:** scegliere questa impostazione solo se si è un utente con licenza dell'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

- Consenti invio di visite e transazioni campioni future

Selezionare questa impostazione per consentire agli utenti di inviare visite e transazioni campioni con data futura.

**NOTA:** scegliere questa impostazione solo se si è un utente con licenza dell'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

Nella sezione Definisci preferenze relative al campione:

- Numero di volte che è possibile campionare un contatto

Per informazioni sull'impostazione di questa preferenza, vedere [Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida \(a pagina 1990\)](#).

- Abilita filtro di selezione prodotto in base all'allocazione del funzionario commerciale

Per informazioni sull'impostazione di questa preferenza, vedere [Impostazione dei filtri dell'elenco di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale \(a pagina 1991\)](#).

- Abilita convalida licenza stato contatto

Selezionare questa impostazione affinché Oracle CRM On Demand controlli la validità della licenza stato contatto per tutte le visite contenenti un indirizzo statunitense, quando un funzionario commerciale del settore farmaceutico invia campioni di prodotto a un medico o a un altro professionista del settore. Se si seleziona questa impostazione, Oracle CRM On Demand esegue le seguenti convalide:

- Lo stato specificato nell'indirizzo della visita è uguale allo stato specificato nella licenza di stato del contatto.
- La data della visita è compresa nel periodo attivo della licenza di stato, vale a dire la scadenza della licenza di stato non può essere anteriore alla data della visita. Se una data non è specificata nella licenza di stato del contatto, Oracle CRM On Demand presume che la licenza di stato sia attiva e valida.

Questi controlli di convalida vengono eseguiti solo su distribuzioni di campioni del prodotto e non su altre attività, ad esempio la generazione di dettagli del prodotto o la distribuzione di articoli promozionali, e sono validi per tutti i tipi di visita: visite degli account, visite dei partecipanti e visite dei contatti. Se Oracle CRM On Demand determina che la licenza di stato non è valida, Oracle CRM On Demand genera un messaggio di errore e impedisce la distribuzione del campione. Per continuare la distribuzione del campione, il funzionario commerciale deve aggiungere una licenza medica di stato valida alla visita.

- Abilita convalida firma

Selezionare questa impostazione per far sì che Oracle CRM On Demand controlli se un record di firma esiste quando il funzionario commerciale cerca di distribuire i campioni del prodotto durante una visita del cliente utilizzando il pulsante Invia nella pagina Dettagli visita. Se alla visita non è associato alcun record di firma e il valore della quantità è un valore positivo nelle sezioni informative Campioni disponibili per il rilascio o Campioni lasciati della pagina Dettagli visita, Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio di errore e non continua l'elaborazione della visita quando il funzionario commerciale invia la visita. Per continuare l'elaborazione della visita e consentire al funzionario commerciale di distribuire i campioni del prodotto, il funzionario dovrà aggiungere il record di firma per il contatto al record della visita prima di inviare di nuovo la visita.

## **Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida**

Gli amministratori possono impostare il numero massimo di volte in cui è possibile campionare un contatto che non dispone di una licenza di stato valida. Questa impostazione viene definita a livello globale e viene applicata in tutta l'organizzazione. La configurazione di questa impostazione garantisce che:

- i funzionari commerciali nel campo non possano superare il numero massimo di volte specificato in cui è possibile campionare un contatto che non dispone di una licenza di stato valida;
- il contatto, quando passa a uno stato diverso, possa ricevere i campioni senza attendere una licenza di stato valida; in genere i contatti, quando passano a uno stato diverso, devono aspettare alcuni giorni prima di ottenere una licenza valida.

**Procedure preliminari.** Per impostare il numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### ***Per impostare il numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione Life Sciences, fare clic sul collegamento Altro relativo a Life Sciences.
- 3 Nella pagina Preferenze relative a Life Sciences, fare clic sul collegamento Preferenze relative a Life Sciences.
- 4 Immettere un valore nel campo Numero di volte che è possibile campionare un contatto.

Il valore predefinito di questo campo è -1, che indica che il numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida non è stato impostato e che non vi sarà alcun impatto sul funzionamento corrente. L'impostazione del valore su un numero negativo qualsiasi avrà lo stesso effetto.

L'impostazione del valore di questo campo su un numero maggiore di zero indica che si sta impostando il numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida e che l'impatto sul funzionamento sarà quello descritto di seguito.

- I funzionari commerciali potranno eseguire il campionamento dei contatti in attesa di una licenza di stato valida x volte, dove x rappresenta il valore del campo, a condizione che lo stato della licenza sia inattivo o non nullo e che la licenza non sia scaduta.

**NOTA:** per distribuire i campioni a un contatto, è necessario che il tipo di contatto (ad esempio medico, farmacista, praticante infermiere/a, dottore) sia autorizzato a ricevere e firmare per i campioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Autorizzazione dei contatti alla ricezione dei campioni](#) (vedere [Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni a pagina 1991](#)).

- Se passa a uno stato diverso, il contatto può ricevere i campioni x volte in attesa di una licenza valida, dove x è il valore nel campo. Per ulteriori informazioni, vedere [Campi licenza di stato contatto \(a pagina 565\)](#).

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sulla gestione dei campioni, vedere gli argomenti seguenti:

- [Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni](#) (vedere [Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni a pagina 1991](#))
- [Transazioni campioni \(a pagina 584\)](#)
- [Gestione delle transazioni campioni \(a pagina 587\)](#)
- [Campi Transazione campioni \(a pagina 616\)](#)

## **Impostazione dei filtri dell'elenco di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale**

Gli amministratori possono abilitare i filtri per gli elenchi di selezione degli articoli di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, quali ad esempio i prodotti disponibili in dettaglio, gli articoli in promozione, i campioni lasciati, i piani di messaggistica e le richieste di campioni. Quando i filtri sono impostati, Oracle CRM On Demand filtra gli elementi dell'elenco di selezione visualizzati durante una visita cliente (visita contatto, chiamata cliente o chiamata partecipante) per funzionario commerciale farmaceutico. A seconda dei record di allocazione del funzionario commerciale, Oracle CRM On Demand applica i filtri agli elementi dell'elenco di selezione come descritto di seguito.

- I prodotti che il funzionario commerciale può menzionare in dettaglio
- I campioni che il funzionario commerciale può lasciare
- Gli articoli in promozione che il funzionario commerciale può lasciare
- I campioni che il funzionario commerciale può richiedere per un cliente

Quando i filtri non sono impostati, Oracle CRM On Demand non filtra questi elenchi di selezione utilizzando i record di allocazione del funzionario commerciale.

**Procedure preliminari.** Per abilitare i filtri degli elenchi di selezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa i privilegi Gestisci accesso a farmaceutico e Gestisci azienda.

### ***Per abilitare l'applicazione dei filtri agli elenchi di selezione in base ai record di allocazione di un funzionario commerciale***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione Life Sciences, fare clic sul collegamento Altro relativo a Life Sciences.
- 3 Nella pagina Preferenze relative a Life Sciences, fare clic sul collegamento Preferenze relative a Life Sciences.
- 4 Selezionare Abilita filtro di selezione prodotto in base all'allocazione del funzionario commerciale. Questa impostazione non è selezionata per impostazione predefinita.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita \(a pagina 593\)](#)
- [Allocazioni \(a pagina 623\)](#)
- [Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite \(a pagina 598\)](#)
- [Collegamento delle informazioni sui campioni lasciati alle visite \(a pagina 602\)](#)
- [Collegamento delle informazioni sugli articoli promozionali alle visite \(a pagina 605\)](#)
- [Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite \(a pagina 607\)](#)

## **Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni**

I funzionari commerciali non possono distribuire i campioni a qualsiasi contatto. In effetti possono distribuire i campioni solo ai contatti che sono autorizzati a ricevere e a firmare per i campioni. Gli amministratori controllano questa limitazione designando i tipi di contatto che possono ricevere i campioni. Se un funzionario commerciale tenta di distribuire i campioni a un contatto non autorizzato a ricevere e a firmare per i campioni, viene visualizzato un messaggio di errore simile a questo: Contatto non campionabile.

**Procedure preliminari.** Per autorizzare i contatti a ricevere i campioni, è necessario creare in primo luogo un campo personalizzato di tipo elenco di selezione denominato È campionabile con i valori Sì e No.

### ***Per autorizzare i contatti a ricevere i campioni***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione tipi record, fare clic sul collegamento Contatto.
- 4 Nella sezione Elenchi di selezione a catena, fare clic sul collegamento Elenco di selezione a catena contatto.
- 5 Nella pagina Elenchi di selezione a catena contatti, fare clic su Modifica accanto alla definizione di elenco di selezione a catena seguente.

| Elenco di selezione principale | Elenco di selezione correlato |
|--------------------------------|-------------------------------|
| Tipo di contatto               | È campionabile                |

- 6 Andare al passo 2 della procedura guidata Elenchi di selezione a catena e impostare il Valore visualizzato elenco di selezione correlato su No per ogni contatto (o Valore disponibile elenco di selezione principale) che non si desidera autorizzare a ricevere e a firmare per i campioni.

**NOTA:** il Valore visualizzato elenco di selezione correlato per ogni contatto (Valore disponibile elenco di selezione principale) è impostato su Sì per impostazione predefinita: ciò significa che è possibile distribuire i campioni a tutti i contatti per impostazione predefinita.

Ad esempio, nella tabella riportata di seguito, sono autorizzati a ricevere e a firmare per i campioni i contatti seguenti: Direzione ospedale, Tecnico di laboratorio, Praticante infermiere/a, Farmacista e Medico.

| Valore disponibile elenco di selezione principale | Valore visualizzato elenco di selezione correlato |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Cliente potenziale                                | No                                                |
| Cliente                                           | No                                                |
| Partner                                           | No                                                |
| Direzione ospedale                                | Sì                                                |
| Tecnico di laboratorio                            | Sì                                                |
| Praticante infermiere/a                           | Sì                                                |
| Farmacista                                        | Sì                                                |
| Medico                                            | Sì                                                |
| Ricercatore medico                                | No                                                |
| Infermiere scientifico                            | No                                                |
| Farmacista scientifico                            | No                                                |
| Tecnico laboratorio di ricerca                    | No                                                |

Per ulteriori informazioni sugli elenchi di selezione a catena, vedere [Definizione degli elenchi di selezione a catena \(a pagina 1357\)](#).

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla gestione dei campioni, vedere gli argomenti seguenti:

- [Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida \(a pagina 1990\)](#)
- [Transazioni campioni \(a pagina 584\)](#)
- [Gestione delle transazioni campioni \(a pagina 587\)](#)
- [Campi Transazione campioni \(a pagina 616\)](#)

## Impostazione dell'invio automatico delle transazioni campioni

Questo argomento descrive come utilizzare la funzionalità workflow in Oracle CRM On Demand per inviare automaticamente le transazioni campioni per l'elaborazione.

**Procedure preliminari.** Esaminare le informazioni contenute in [Informazioni sull'invio automatico delle transazioni campioni \(a pagina 1994\)](#).

### *Per impostare l'invio automatico delle transazioni campioni*

- 1 Determinare i campi delle transazioni campioni che verranno utilizzati nella condizione delle regole del workflow.  
Ad esempio, è possibile decidere di utilizzare l'impostazione di un campo con casella di controllo nel tipo di record Transazione campioni come criterio per determinare se un record deve essere inviato. Nella regola del workflow è possibile specificare che se la casella di controllo è selezionata in un record, il record viene inviato dal workflow. È possibile utilizzare un campo con casella di controllo esistente oppure impostare un campo con casella di controllo personalizzato e assegnare ad esso un nome, ad esempio Contrassegna per invio. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei campi personalizzati, vedere le sezioni Gestione campi e Gestione layout pagina della tabella in [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record \(a pagina 1265\)](#).
- 2 Impostare le regole del workflow necessarie per il tipo di record Transazione campioni.  
È possibile impostare il numero desiderato di regole del workflow. È probabile che si desideri impostare una regola del workflow con l'evento trigger Al salvataggio record modificato per inviare automaticamente i record della transazioni campioni modificati.

**NOTA:** durante la configurazione della regola del workflow, è inoltre necessario includere una condizione per verificare se il campo Stato è impostato sul valore *In corso*. Questa condizione è obbligatoria; pertanto, quando l'azione Invia viene eseguita correttamente, il campo Stato del record Transazione campioni viene modificato. Si tratta di un'azione di modifica che richiama di nuovo questo workflow.

Di seguito è riportato un esempio di una condizione minima della regola:

```
[<bMark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="In Progress" AND ExcludeChannel("Online")
```

In questo esempio, Mark for Submit è un campo personalizzato ed ExcludeChannel è una condizione facoltativa che consente di limitare il trigger in modo che il workflow diventi attivo solo per un'importazione e non quando il pulsante Invia visita viene utilizzato nell'interfaccia utente. Se si ricevono errori quando l'azione del workflow viene attivata, vedere [Visualizzazione delle istanze di errore in Monitor errori workflow \(a pagina 1639\)](#).

Per informazioni sull'impostazione delle regole del workflow, vedere [Creazione di regole del workflow \(a pagina 1596\)](#).

- 3 In ciascuna regola del workflow specificare la condizione che deve essere soddisfatta affinché le azioni nel workflow vengano eseguite.  
Ad esempio, è possibile specificare che se un determinato campo con casella di controllo nel record viene selezionato, le azioni nel workflow devono essere eseguite.

**NOTA:** se si desidera evitare che le regole del workflow inviino i record creati o aggiornati mediante l'interfaccia utente, impostare la limitazione necessaria nelle condizioni delle regole del workflow. Per ulteriori

informazioni, vedere [Limitazioni di regole del workflow a canali o ruoli specifici](#) (vedere [Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici](#) a pagina 1613).

- 4 Creare l'azione del workflow Invia necessaria in ciascuna regola del workflow.

Per ulteriori informazioni sulla regola del workflow Invia, vedere le informazioni sulle azioni del workflow per Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition in [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1584).

**NOTA:** l'azione Invia deve essere preceduta da un'azione Attendi con un valore di attesa diverso da zero. L'uso di un valore di attesa diverso da zero rende l'azione del workflow un'azione asincrona. Un'azione asincrona è consigliata per le prestazioni globali dell'applicazione, in particolare se si sta importando e inviando un set esteso di record di transazioni campioni.

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi fieldName utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi fieldName utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi fieldName saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi fieldName siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi fieldName nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni](#) (a pagina 2001).

## Informazioni sull'invio automatico delle transazioni campioni

È possibile impostare le regole del workflow per inviare automaticamente le transazioni campioni senza dover aprire i singoli record per inviare tali transazioni. L'uso delle regole del workflow per inviare un set di record di transazioni campioni è utile se si desidera inviare contemporaneamente un insieme di record creati o aggiornati mediante i Web Services o mediante la procedura di importazione. Ad esempio, quando si invia un nuovo inventario dal magazzino ai funzionari commerciali, è possibile che si desideri creare molte transazioni campioni di tipo Trasferimento in uscita mediante la procedura di importazione e poi inviarle.

È possibile impostare una regola del workflow che viene attivata ogni volta che un record di una transazione campioni viene aggiornato e un'azione del workflow in tale regola che consenta di inviare automaticamente il record se un campo del record viene impostato su un valore specificato nella condizione della regola del workflow. Ad esempio, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- 1 Importare un insieme di record di transazioni campioni.
- 2 Importare i record degli elementi delle transazioni per le transazioni importate nel passo 1.
- 3 Reimportare l'insieme di record delle transazioni campioni dal passo 1 con il campo trigger impostato sul valore trigger di invio, ad esempio Contrassegna per invio impostato su S.

**NOTA:** è necessario importare tutti gli elementi delle transazioni campioni corrispondenti prima di inviare le transazioni campioni mediante la regola del workflow.

Se si desidera evitare che le regole del workflow inviino i record creati o aggiornati mediante l'interfaccia utente, impostare la limitazione necessaria nelle condizioni delle regole del workflow. Per ulteriori informazioni, vedere [Limitazioni di regole del workflow a canali o ruoli specifici](#) (vedere [Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici](#) a pagina 1613).

Quando si utilizza un workflow per inviare i record importati, si verifica quanto segue.

- Eventuali errori relativi all'azione di invio del workflow non impediscono l'importazione, la creazione o l'aggiornamento dei record delle transazioni campioni.
- Le modifiche apportate ai conteggi magazzino si riflettono nell'applicazione Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

## Oracle CRM On Demand Desktop

Oracle CRM On Demand Desktop consente agli utenti di sincronizzare i record di Oracle CRM On Demand con Microsoft Outlook. Nella sezione Amministrazione integrazione desktop della home page Amministrazione è possibile fare clic sul collegamento Oracle CRM On Demand Desktop per passare a una pagina che consente di impostare questo software per la distribuzione agli utenti. È possibile eseguire le operazioni riportate di seguito.

- Prima di installare Oracle CRM On Demand Desktop, verificare che il sistema soddisfi i requisiti di sistema per Oracle CRM On Demand.
- Gestire i pacchetti di personalizzazione disponibili per gli utenti di Oracle CRM On Demand Desktop. Vedere [Amministrazione dei pacchetti di personalizzazione \(a pagina 1995\)](#).
- Eseguire il download dei file da Oracle Software Delivery Cloud in modo da personalizzare e distribuire l'applicazione Oracle CRM On Demand Desktop.
- Impostare la posizione di download per il programma di installazione di Oracle CRM On Demand Desktop. Vedere [Impostazione delle posizioni delle versioni dei programmi di installazione di Oracle CRM On Demand Desktop \(a pagina 1997\)](#).

Per ulteriori informazioni sull'installazione, sulla configurazione e sulla distribuzione di Oracle CRM On Demand Desktop, vedere *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione di Oracle CRM On Demand Desktop, vedere *Oracle CRM On Demand Desktop Customization Guide*.

**NOTA:** oltre al prodotto completo Oracle CRM On Demand Desktop è disponibile il prodotto Oracle CRM On Demand Desktop Lite. Per ulteriori informazioni su Oracle CRM On Demand Desktop Lite, vedere *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

### Amministrazione dei pacchetti di personalizzazione

Un *pacchetto di personalizzazione* è una raccolta di file di metadati XML e file JavaScript che Oracle CRM On Demand Desktop associa a un determinato ruolo. I file di metadati consentono di personalizzare una distribuzione di Oracle CRM On Demand Desktop. Ad esempio, è possibile effettuare i seguenti tipi di personalizzazione: aggiungere o rimuovere i campi sincronizzati da Oracle CRM On Demand Desktop oppure modificare il layout dei form personalizzati. Per ulteriori informazioni sui pacchetti di personalizzazione, vedere *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand Desktop Lite non supporta i pacchetti di personalizzazione.

Nella pagina Elenco pacchetti è possibile aggiungere nuovi pacchetti di personalizzazione nonché copiare, modificare ed eliminare i pacchetti esistenti.

#### Pubblicazione dei pacchetti di personalizzazione

Per rendere un pacchetto di personalizzazione attivo e disponibile per gli utenti di Oracle CRM On Demand Desktop, è necessario pubblicarlo.

Una volta pubblicati, i record del pacchetto diventano di sola lettura e il valore del campo Stato cambia da Non pubblicato in Pubblicato. Per una versione client può essere attivo un solo pacchetto di personalizzazione alla volta. Pertanto, se si tenta di pubblicare un pacchetto per un ruolo con una data di inizio che si sovrappone alla data di inizio di un pacchetto di personalizzazione esistente per lo stesso ruolo, viene visualizzato un messaggio di errore. Tuttavia, per un utente con un ruolo specifico possono essere pubblicati pacchetti separati per versioni client diverse.

Se occorre modificare un file di metadati in un pacchetto, è necessario annullare la pubblicazione del pacchetto, allegare il file del pacchetto aggiornato e pubblicare il pacchetto aggiornato.

**SUGGERIMENTO:** poiché gli utenti con un ruolo specificato non potranno eseguire il download del file del pacchetto mentre lo stato del record è impostato su Non pubblicato, si consiglia di specificare una data di fine per il pacchetto attualmente attivo e creare un nuovo record di pacchetto quando si devono apportare modifiche.



Questa azione garantisce che un pacchetto sia sempre disponibile per i nuovi utenti e consente inoltre una maggiore precisione nel controllo e nella registrazione della versione.

**Procedure preliminari.** Per amministrare i pacchetti di personalizzazione, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci accesso a CRM Desktop.

### ***Per aggiungere un pacchetto di personalizzazione***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Oracle CRM On Demand Desktop fare clic su Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Fare clic su Amministra pacchetti di personalizzazione.
- 4 Nella pagina Elenco pacchetti, fare clic sul pulsante Nuovo pacchetto.
- 5 Nella pagina Modifica pacchetto, completare i campi riportati di seguito.

| Campo           | Commenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome pacchetto  | Immettere un nome. Si consiglia di denominare i pacchetti in base al ruolo dell'utente.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ruolo utente    | Selezionare il ruolo associato al pacchetto.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Commenti        | Immettere i commenti per il pacchetto.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Allegato        | Fare clic sull'icona dell'allegato e selezionare il file del pacchetto.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Data di inizio  | Selezionare una data di inizio per il pacchetto se è richiesta una data diversa alla data odierna.                                                                                                                                                                                                                               |
| Data di fine    | Se necessario, selezionare una data di fine per il pacchetto. I pacchetti pubblicati senza una data di fine definita vengono considerati attivi a tempo indeterminato. Pertanto, è necessario definire una data di fine per disattivare un record di pacchetto e consentire la pubblicazione di un nuovo pacchetto per un ruolo. |
| Versione client | Versione del client Oracle CRM On Demand Desktop supportata da questo pacchetto.                                                                                                                                                                                                                                                 |

- 6 Fare clic su Salva.

In alternativa, è possibile copiare un pacchetto esistente e modificare i dettagli in base alle esigenze.

### ***Per pubblicare o annullare la pubblicazione di un pacchetto***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Oracle CRM On Demand Desktop fare clic su Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Fare clic su Amministra pacchetti di personalizzazione.
- 4 Nella pagina Elenco pacchetti, fare clic sul nome del pacchetto.
- 5 Fare clic sul pulsante Pubblica o Annulla pubblicazione in base alle esigenze.



Quando si pubblica un pacchetto, viene generato un valore nel campo Valore hash. Quando si annulla la pubblicazione di un pacchetto, viene cancellato il contenuto del campo Valore hash.

## Impostazione delle posizioni delle versioni dei programmi di installazione di Oracle CRM On Demand Desktop

Nella schermata Posizioni programmi di installazione, è possibile specificare la posizione di download del programma di installazione a 32 bit o a 64 bit di Oracle CRM On Demand Desktop per una o più versioni immettendo l'URL per i file EXE del programma di installazione. L'URL specificato può essere qualsiasi posizione sulla rete. Per ulteriori informazioni, vedere <CRMDesktopAdmin>.

**Procedure preliminari.** Per impostare la posizione della versione del programma di installazione di Oracle CRM On Demand Desktop, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci accesso a CRM Desktop.

Gli amministratori devono in primo luogo ottenere questi programmi di installazione da Oracle Software Delivery Cloud.

### Per impostare la posizione della versione del programma di installazione di Oracle CRM On Demand Desktop

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Oracle CRM On Demand Desktop, fare clic su Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Fare clic sul collegamento Posizione download.
- 4 Nella schermata Posizioni programmi di installazione, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Per ciascuna versione per la quale si desidera configurare una posizione di download, immettere l'URL per i file EXE nel campo URL accanto alla versione.
  - b Fare clic su Salva.

Una volta impostata la posizione della versione del programma di installazione di Oracle CRM On Demand Desktop, gli utenti finali possono installare Oracle CRM On Demand Desktop accedendo a Le mie impostazioni, Strumenti dati e integrazione, quindi passando alla pagina Oracle CRM On Demand Desktop, in cui è possibile eseguire il download del file EXE. Per ulteriori informazioni, vedere [Installazione di Oracle CRM On Demand Desktop \(a pagina 1997\)](#).

## Installazione di Oracle CRM On Demand Desktop

Nella pagina Oracle CRM On Demand Desktop, è possibile fare clic sul collegamento Esegui download di Oracle CRM On Demand Desktop per installare Oracle CRM On Demand Desktop.

**Procedure preliminari.** Verificare di disporre del software e dell'hardware richiesti per eseguire Oracle CRM On Demand Desktop. Vedere il [sito Web di Oracle CRM On Demand](#). Per informazioni sull'installazione, sulla configurazione e sulla distribuzione di Oracle CRM On Demand Desktop, vedere *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

Per installare Oracle CRM On Demand Desktop, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Abilita accesso a CRM Desktop.

**NOTA:** per eseguire i passaggi descritti in questo argomento, è necessario che l'amministratore di sistema abbia configurato le posizioni dei programmi di installazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione delle posizioni delle versioni dei programmi di installazione di Oracle CRM On Demand Desktop \(a pagina 1997\)](#).

### Per installare Oracle CRM On Demand Desktop

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella home page personale, fare clic sul collegamento Strumenti dati e integrazione.

- 3 Nella pagina Strumenti dati e integrazione, fare clic sul collegamento Oracle CRM On Demand Desktop.
- 4 Nella pagina Oracle CRM On Demand Desktop, selezionare il programma di installazione, quindi fare clic sul collegamento Esegui download di Oracle CRM On Demand Desktop.
- 5 Nella seconda pagina di Oracle CRM On Demand Desktop, leggere le informazioni aggiuntive, quindi fare clic sul collegamento Scarica Oracle CRM On Demand Desktop.
- 6 Nella finestra effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Salva per copiare il file EXE di Oracle CRM On Demand Desktop sul disco rigido in modo da installare Oracle CRM On Demand Desktop quando è offline. (Consigliato)
  - Fare clic su Esegui per iniziare l'installazione. È necessario rimanere collegati a Internet per completare l'installazione.
- 7 Seguire le istruzioni per completare l'installazione.

## Expression Builder

Fare clic su un argomento per visualizzare informazioni su Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) e su come utilizzarlo.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#)
- [Tipi di dati in Expression Builder \(a pagina 2005\)](#)
- [Operatori di Expression Builder \(a pagina 2008\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)
- [Esempi di Expression Builder \(a pagina 2051\)](#)

## Informazioni su Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) è uno strumento che consente di implementare le regole aziendali utilizzando espressioni. Un'espressione è una combinazione valida di uno o più operatori, funzioni, campi e valori letterali che possono essere valutati da Oracle CRM On Demand.

Expression Builder viene utilizzato nelle aree seguenti di Oracle CRM On Demand:

- Gestione avanzata dei campi nei seguenti contesti:
  - Configurazione delle proprietà di convalida campi su un campo
  - Specifica dei valori di campo predefiniti

Quando si definiscono convalide a livello di campo e valori di campo predefiniti, l'amministratore di un'azienda può creare espressioni flessibili per gestire una vasta gamma di regole aziendali. Per ulteriori informazioni sulla convalida dei campi e sui valori predefiniti, vedere [Informazioni sulla gestione dei campi \(a pagina 1268\)](#).

- Regole e azioni del workflow.

Nelle pagine Flusso di lavoro, l'amministratore di un'azienda può impostare le regole del flusso di lavoro che vengono valutate quando un record viene aggiornato, creato o eliminato. Le espressioni consentono di definire sia le condizioni nelle regole sia le azioni eseguite dalle regole. Per ulteriori informazioni sull'amministrazione delle regole di workflow, vedere [Informazioni sulle regole del workflow \(vedere Informazioni sulle regole del workflow a pagina 1574\)](#).

**NOTA:** Expression Builder può verificare la sintassi di un'espressione nella maggior parte dei casi. Tuttavia, non è in grado di valutare o verificare la precisione matematica, logica o semantica di un'espressione.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#)
- [Tipi di dati in Expression Builder \(a pagina 2005\)](#)
- [Operatori di Expression Builder \(a pagina 2008\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)
- [Esempi di Expression Builder \(a pagina 2051\)](#)

## Uso di Expression Builder

In Oracle CRM On Demand, è possibile utilizzare Expression Builder ogni volta che l'icona *fx* viene visualizzata accanto a una casella di testo. Facendo clic su tale icona Expression Builder viene avviato in una finestra separata.

**NOTA:** per informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi `FieldName` nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

### Per creare un'espressione

- 1 Fare clic sull'icona *fx* per avviare Expression Builder.
- 2 In Expression Builder, selezionare i campi e le funzioni dagli elenchi oppure immetterli nell'editor espressioni. Quando si seleziona un campo dell'elenco, il nome indipendente dalla lingua del campo viene incollato nell'editor di espressioni. Ad esempio, quando si seleziona il campo Data di chiusura dall'elenco dei campi Opportunità, nell'editor di espressioni viene incollato `{Primary Revenue Close Date}`.

**NOTA:** i nomi di campo mostrati nell'elenco Campi in Expression Builder sono i nomi visualizzati per i campi. Se l'amministratore modifica il nome visualizzato per un campo, l'elenco Campi mostrerà il nuovo nome visualizzato per il campo. Tuttavia, quando si selezionerà il campo dall'elenco, nell'editor di espressioni verrà incollato il nome indipendente dalla lingua del campo.

Le parentesi che racchiudono il nome del campo indicano che il valore di tale campo verrà esaminato e restituito nel tipo di dati specifico. Per ulteriori informazioni sulla selezione dei campi e dei valori di campo, vedere la tabella seguente.

- 3 Modificare l'espressione aggiungendo gli operatori e i valori letterali necessari.

**NOTA:** se si desidera che l'espressione determini se un campo dell'elenco di selezione contenga o meno un determinato valore, non digitare il valore nell'espressione. Ad esempio, non digitare `{Type} = "Customer"`. Selezionare invece il campo dell'elenco di selezione dall'elenco, quindi fare clic sul collegamento Mostra valori accettabili in Expression Builder. Selezionare il valore che si desidera utilizzare nell'espressione dai valori visualizzati. L'aspetto dell'espressione sarà simile a quello riportato di seguito:

```
{Type}=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")
```

- 4 (Facoltativo) Aggiungere i commenti all'espressione come indicato di seguito.
  - Per indicare l'inizio di un commento, digitare una barra (/) seguita da un asterisco (\*).
  - Per indicare la fine di un commento, digitare un asterisco seguito da una barra.

Ad esempio:

```
/*Questo è un commento*/
```

I commenti possono essere aggiunti all'inizio o alla fine di un'espressione oppure in un punto qualsiasi all'interno dell'espressione. È possibile aggiungere più commenti a una singola espressione.

I commenti presenti in un'espressione vengono ignorati quando l'espressione viene valutata. Non è tuttavia possibile includere un commento che verrà ignorato nella riga dell'oggetto o nel corpo del messaggio di un'e-mail in un'azione Invia e-mail del workflow. In queste posizioni la barra e l'asterisco vengono interpretati come

testo normale e verranno visualizzati nell'oggetto o nel corpo del messaggio dell'e-mail insieme a qualsiasi altro testo inserito tra gli asterischi.

**NOTA:** la funzionalità commento può essere utilizzata anche per rendere inattiva un'espressione. Ad esempio, se si desidera rendere inattiva un'espressione di convalida dei campi, senza tuttavia eliminarla, racchiuderla tra i caratteri barra e asterisco come descritto in questa sezione. Se in seguito si desidera rendere di nuovo attiva l'espressione, sarà sufficiente eliminare i caratteri barra e asterisco all'inizio e alla fine dell'espressione.

**5** (Facoltativo) Fare clic su Verifica sintassi e apportare eventuali correzioni.

**6** Salvare l'espressione.

Nella tabella riportata di seguito viene descritto Expression Builder.

| Elemento dell'interfaccia       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campi del <i>tipo di record</i> | <p>Fornisce un elenco di selezione specifico del contesto dei campi (dal tipo di record del contesto) che sono consentiti in un'espressione. Se l'amministratore dell'azienda ha rinominato alcuni campi, l'elenco di selezione Campi mostra i nuovi nomi di campo.</p> <p>Tenere presente quanto riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se si sta creando una regola del flusso di lavoro o si stanno creando azioni correlate a una regola del flusso di lavoro, il tipo di record del contesto corrisponde al tipo di record specificato nella definizione della regola del flusso di lavoro. Ad esempio, se si sta creando il corpo di una e-mail da inviare come azione in una regola del flusso di lavoro per un record di tipo richiesta di servizio, il tipo di record di contesto per Expression Builder è Richiesta di servizio.</li> <li>Nella gestione dei campi avanzata, il tipo di record di contesto corrisponde al tipo di record che è il record principale del campo in cui viene creata l'espressione. Ad esempio, quando si definisce la convalida dei campi in un campo opportunità, il tipo di record di contesto per Expression Builder è Opportunità.</li> </ul> |
| Mostra valori accettabili       | <p>Dopo aver selezionato un campo dall'elenco di selezione Campi, fare clic su Mostra valori accettabili per visualizzare i valori accettabili per tale campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se il campo selezionato è un campo elenco di selezione, la selezione di Mostra valori accettabili determina la visualizzazione di tutte le opzioni configurate per tale elenco di selezione. È possibile selezionare solo un'opzione alla volta. La selezione di un'opzione determina la definizione di una funzione di ricerca che può essere utilizzata in un'espressione.</li> <li>Se il campo selezionato non è un campo dell'elenco di selezione, la selezione di Mostra valori accettabili determina la visualizzazione di una finestra in cui vengono descritti i valori accettabili per i numerosi dati che possono essere memorizzati nel campo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Funzioni                        | <p>Fornisce un elenco a discesa delle funzioni speciali disponibili per la modifica, l'estrazione o l'elaborazione dei dati in un'espressione. Per un elenco delle funzioni disponibili, vedere Funzioni di Expression Builder (vedere <a href="#">Funzioni del Expression Builder</a> a pagina 2012).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Elemento dell'interfaccia | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Espressione               | <p>Una casella di testo modificabile costituita da più righe in cui viene visualizzata l'espressione.</p> <p>Per informazioni sulla lunghezza massima di un'espressione supportata, vedere <a href="#">Informazioni sulle espressioni (a pagina 2001)</a>.</p> <p>I campi e le funzioni selezionati dagli elenchi di selezione vengono visualizzate nell'editor espressioni. È anche possibile digitare le espressioni direttamente nell'editor.</p> <p>La sintassi dell'espressione visualizza sempre i nomi di campo indipendenti dalla lingua. (un nome indipendente dalla lingua non viene modificato quando cambia la lingua dell'utente).</p> |
| Guida alla sintassi       | Visualizza l'argomento Expression Builder della Guida in linea di Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Espressioni di esempio    | Visualizza l'argomento Esempi di Expression Builder, nella guida in linea di Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Controllo sintassi        | Convalida la sintassi dell'espressione creata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Salva                     | Salva l'espressione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Annulla                   | Chiude la finestra Expression Builder senza salvare le modifiche.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#)
- [Tipi di dati in Expression Builder \(a pagina 2005\)](#)
- [Operatori di Expression Builder \(a pagina 2008\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)
- [Esempi di Expression Builder \(a pagina 2051\)](#)

## Informazioni sulle espressioni

Un'espressione è una combinazione valida di uno o più operatori, funzioni, campi e valori letterali che possono essere valutati da Oracle CRM On Demand. In questo argomento vengono fornite informazioni sulle seguenti caratteristiche delle espressioni:

- Formati dei campi e del nome dei campi nelle espressioni
- Lunghezza delle espressioni
- Lunghezza dei valori
- Espressioni condizionali
- Espressioni di convalida
- Uso di campi dipendenti nelle espressioni

### Campi e sintassi fieldName nelle espressioni

La maggior parte dei campi disponibili nella pagina di impostazione del campo per un tipo di record sono presenti anche nell'elenco dei campi per quel determinato tipo di record in Expression Builder e possono essere utilizzati nelle espressioni.

**NOTA:** fanno eccezione i tipi di campo Testo (breve - mascherabile) personalizzati. Non è possibile utilizzare questi campi in un'espressione in Expression Builder.

Quando si aggiunge un campo a un'espressione selezionando il nome del campo dall'elenco dei campi in Expression Builder, il campo viene immesso nell'editor di espressioni con la sintassi seguente:

`{{FieldName}}`

I nomi dei campi che appaiono nell'editor di espressioni sono indipendenti dalla lingua e vengono utilizzati per identificare internamente i campi in Oracle CRM On Demand. Sebbene sia anche possibile digitare i nomi dei campi direttamente nell'editor di espressioni utilizzando la sintassi `{{FieldName}}`, si consiglia di selezionare sempre i campi dall'elenco dei campi per essere sicuri che i nomi dei campi nell'espressione siano corretti.

### Informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi FileName nelle espressioni nelle release precedenti

Nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1 di Oracle CRM On Demand, quando si selezionava un campo dall'elenco dei campi in Expression Builder, il campo veniva immesso nell'editor di espressioni con la sintassi seguente:

`[<FieldName>]`

Inoltre, nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1, Expression Builder utilizzava nomi di campo indipendenti dalla lingua diversi da quelli utilizzati in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 e nelle release successive. Tutte le espressioni che utilizzano la sintassi `[<FieldName>]` e i nomi dei campi corrispondenti, e che erano valide nelle release precedenti, continuano tuttavia a essere valide nella Release 29 Service Pack 1 e nelle release successive. Se lo si desidera, è inoltre possibile continuare a digitare i vecchi nomi dei campi indipendenti dalla lingua con la sintassi `[<FieldName>]` direttamente nell'editor di espressioni. Si consiglia tuttavia di selezionare sempre i campi dall'elenco dei campi in Expression Builder, in modo che i nomi e la sintassi dei campi siano sempre corretti.

Un'espressione può contenere combinazioni di nomi di campo vecchi e nuovi, a condizione che si utilizzi la sintassi `{{FieldName}}` per i nuovi nomi di campo e la sintassi `[<FieldName>]` per i vecchi nomi di campo.

### Informazioni sugli esempi della Guida in linea di Oracle CRM On Demand

In alcuni degli esempi di espressioni disponibili nella Guida in linea vengono utilizzati nomi di campo indipendenti dalla lingua e la sintassi `FieldName` utilizzati nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti dall'elenco dei campi in Expression Builder quando si crea o aggiorna un'espressione nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi nell'espressione saranno diversi da quelli mostrati negli esempi della Guida in linea e i campi verranno visualizzati nell'editor di espressioni con la nuova sintassi.

### Lunghezza delle espressioni

Per il testo del messaggio di un'e-mail configurata mediante l'azione Invia e-mail in una regola di workflow, la lunghezza massima supportata di un'espressione è 16,350 caratteri, inclusi gli spazi. È possibile inserire un'interruzione di riga nel messaggio e-mail premendo Invio. Nelle caselle di testo un'interruzione di riga viene considerata come due caratteri.

In tutti gli altri casi in cui è utilizzato il Expression Builder, la lunghezza massima supportata di un'espressione è di 1024 caratteri inclusi gli spazi.

È inoltre necessario assicurarsi che il numero totale di caratteri nel campo in cui si sta salvando l'espressione non superi il limite stabilito per quel campo. Nei campi del workflow riportati di seguito, tre simboli di percentuale (%) sono posizionati prima e dopo i nomi delle funzioni e dei campi:

- Campi Oggetto e Testo messaggio in un'e-mail configurata tramite l'azione Invia e-mail

## ■ Campi Oggetto e Descrizione in un task configurato tramite l'azione Crea task

I simboli di percentuale indicano che il nome del campo o della funzione deve essere convertito in un valore testo. Ogni simbolo di percentuale viene considerato un solo carattere nel campo in cui viene salvata l'espressione.

Se si digita un nome di funzione o di campo direttamente nel campo, è necessario digitare tre simboli di percentuale prima e dopo il nome. Se si utilizza Expression Builder per incorporare una funzione o un nome campo, i simboli di percentuale vengono aggiunti automaticamente.

Se ad esempio si utilizza il Expression Builder per inserire il nome di campo seguente nel corpo del messaggio di un'e-mail in un'azione di workflow:

```
[{Name}]
```

Expression Builder inserisce quanto riportato di seguito (per un totale di 14 caratteri) nel corpo del messaggio dell'e-mail nell'azione del workflow:

```
%%%[{Name}]%%%
```

## Lunghezza dei valori

Quando si passa una stringa o un valore numerico a una funzione del Expression Builder, il valore non deve contenere più di 75 caratteri, spazi compresi. Se il valore supera il limite di 75 caratteri, il Expression Builder lo considera come un errore di sintassi. Quando si passa una stringa a una funzione mediante il riferimento a un nome campo, il limite di 75 caratteri non viene applicato alla lunghezza del valore nel campo passato al valore.

Quando si crea un'espressione per impostare il valore predefinito di un campo, il limite di 75 caratteri si applica a qualsiasi stringa o valore numerico passato a tutte le funzioni dell'espressione. Inoltre, il numero di caratteri nel risultato dell'espressione non deve superare il numero massimo di caratteri consentito per il campo.

## Espressioni condizionali

Un'espressione condizionale è un'espressione che, quando viene valutata dall'applicazione, restituisce sempre un valore booleano quale True o False.

**NOTA:** Yes, No, Y e N non sono valori booleani. Se si specifica True o False come valori restituiti per funzioni quali If (a pagina 201), True e False sono restituiti come stringhe e non come valori booleani. L'uso di valori booleani non corretti nelle espressioni condizionali può avere come risultato un comportamento imprevisto.

Un'espressione utilizzata in uno qualsiasi dei contesti seguenti deve essere un'espressione condizionale:

- Per specificare un valore di convalida dei campi
- Per specificare una condizione in una regola del workflow
- Come primo parametro in una funzione If (a pagina 201)

## Espressioni di convalida

Le espressioni di convalida vengono utilizzate per assicurarsi che i dati immessi nei campi siano validi. Un'espressione di convalida deve essere un'espressione condizionale.

Un'espressione di convalida per un campo viene valutata ogni volta che il campo viene aggiornato in un record nuovo o esistente. Tuttavia, un'espressione di convalida non viene valutata se:

- il campo viene lasciato vuoto quando il record viene creato o modificato; la convalida del campo non implica l'inserimento forzato di un valore;
- il campo ha un valore preesistente valido o non valido e il valore non viene modificato quando viene aggiornato il record.

Se un'espressione di convalida non viene valutata o se un'espressione di convalida restituisce NULL, non viene generato alcun messaggio di errore. Un messaggio di errore viene generato solo quando l'espressione di convalida non riesce, ovvero l'espressione restituisce FALSE.



Un'espressione di convalida differisce dagli altri tipi di espressioni in quando può iniziare con un operatore condizionale. Ad esempio se Nome cliente è il campo che deve essere convalidato dall'espressione, l'espressione può iniziare con:

= 'Acme Hospital'

Questa espressione, sebbene non sia costruita in modo corretto, supererà una verifica della sintassi, poiché Oracle CRM On Demand inserisce il nome del campo da convalidare prima dell'espressione se non trova un nome di campo all'inizio dell'espressione. È anche possibile immettere l'espressione di convalida nel modo descritto di seguito:

[<AccountName>]= 'Acme Hospital'

dove [<AccountName>] è il campo da convalidare.

Se l'espressione richiede la convalida di altri campi oltre al campo da convalidare, la procedura standard prevede che il primo confronto nell'espressione venga eseguita nel campo da convalidare.

Le espressioni di convalida vengono utilizzate solo nella casella di testo Convalida campo nella gestione dei campi avanzata di Oracle CRM On Demand.

### Esempi di espressioni di convalida

Esempio 1: un processo aziendale richiede che la data di chiusura di un'opportunità debba essere successiva alla data di creazione dell'opportunità.

Per implementare questo processo, creare un'espressione di convalida per il campo Data di chiusura nella pagina Impostazione campo per le opportunità nel modo seguente:

> [<CreatedDate>]

In alternativa, è possibile utilizzare l'esempio seguente, ma tenere presente che il campo da valutare (Data di chiusura) deve essere il primo campo dell'espressione:

[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]

Per informazioni sulla creazione e la modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#).

Esempio 2: un processo aziendale richiede che il fatturato per un'opportunità debba essere un valore diverso da zero quando la probabilità dell'opportunità è pari al 40% o superiore.

La regola aziendale indica che la dipendenza si applica a entrambi i campi e può essere ridefinita nel modo seguente.

Per un'opportunità, il fatturato può essere pari a zero se l'opportunità è maggiore o uguale a 40. Al contrario, la probabilità non può essere maggiore o uguale a 40 se il fatturato è pari a zero.

Un'espressione di convalida per un campo viene valutata quando viene creato un record e ogni volta che il campo viene aggiornato da un utente. Poiché un aggiornamento del campo Probabilità o del campo Fatturato può influenzare entrambi i campi, è necessario disporre di regole di convalida su entrambi i campi Probabilità e Fatturato per implementare correttamente la regola aziendale. Per informazioni sulla creazione e la modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#).

Di seguito sono indicati i passi necessari per implementare questo esempio.

- 1 Configurare la regola di convalida seguente per il campo Probabilità:

< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)

Tenere presente che il segno di percentuale (%) non viene utilizzato.

- 2 Aggiungere un messaggio di errore di convalida simile al seguente nel campo Probabilità:

Il fatturato deve essere maggiore di 0 quando la probabilità è maggiore o uguale a 40%.

- 3 Configurare la regola di convalida seguente per il campo Fatturato:



(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40

- 4 Aggiungere un messaggio di errore di convalida simile al seguente nel campo Fatturato:  
Il fatturato deve essere maggiore di 0 quando la probabilità è maggiore o uguale a 40%.

### Uso di campi dipendenti nelle espressioni

Per *campo dipendente* si intende un campo unito i cui valori dipendono da una chiave esterna. Un *campo unito* è un campo di un tipo di record che utilizza una chiave esterna per fare riferimento a un campo di un altro tipo di record. Un esempio di campo dipendente è dato dal campo AccountName del tipo di record Opportunità. Il campo AccountName del tipo di record Opportunità è un campo unito i cui valori dipendono dal campo di chiave esterna AccountId, che fa riferimento al tipo di record Account.

Se l'espressione deve determinare il valore di un campo dipendente, si consiglia di usare la funzione JoinFieldValue e di ottenere il valore più recente del campo facendo riferimento al campo ID, ovvero al campo della chiave esterna. In caso contrario, il risultato dell'espressione potrebbe essere errato e il valore risultato potrebbe non essere valido. Per ulteriori informazioni sui campi uniti e la funzione JoinFieldValue, vedere [JoinFieldValue \(a pagina 2025\)](#).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## Tipi di dati in Expression Builder

In questo argomento vengono descritti i tipi di dati in Oracle CRM On Demand e il modo in cui vengono utilizzati nel Expression Builder.

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi FieldName utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi FieldName utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi FieldName saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi FieldName siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi FieldName nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

### Tipi di dati in Oracle CRM On Demand

Nella tabella riportata di seguito è indicato il tipo di dati restituito quando un campo Oracle CRM On Demand viene utilizzato in un'espressione. Per ottenere il valore di un campo, utilizzare la sintassi [{FieldName}] o la sintassi [<FieldName>].

| Tipo di campo di Oracle CRM On Demand | Tipo restituito nelle espressioni |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Numero intero                         | Numero intero                     |
| Elenco di selezione                   | Stringa                           |

| Tipo di campo di Oracle CRM On Demand | Tipo restituito nelle espressioni                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valuta                                | Valuta                                                                                                                                                                              |
| ID                                    | Stringa                                                                                                                                                                             |
| Testo                                 | Stringa                                                                                                                                                                             |
| Casella di controllo                  | Booleano.<br>Ad esempio, è possibile utilizzare [<Active>] direttamente nei punti in cui sono previste delle condizioni. È possibile utilizzare anche FieldValue('<Active>') = 'Y'. |
| Data                                  | Data                                                                                                                                                                                |
| Data e ora                            | Data e ora                                                                                                                                                                          |
| Numero                                | Numero                                                                                                                                                                              |

### Tipo di dati aritmetico

Quando un'istruzione fa riferimento a più valori di campo e i campi contengono tipi di dati diversi, l'ordine dei tipi di dati può influire sul calcolo. Quando un operatore (diverso dell'operatore esponenziale) viene applicato a due operandi di due tipi di dati diversi, l'operando a destra dell'operatore viene convertito nel tipo di dati dell'operando a sinistra prima che l'operazione venga valutata. Ad esempio, se CloseDate è 02/09/2007, l'espressione seguente:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

restituisce 09/02/200730. Pertanto, la condizione seguente:

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

è valida dal punto di vista sintattico ma ha un significato non valido. La condizione corretta è la seguente:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

**NOTA:** quando viene utilizzato l'operatore esponenziale, l'operando a destra dell'operatore non viene convertito nel tipo di dati dell'operando a sinistra.

Le tabelle seguenti mostrano i possibili risultati delle diverse operazioni aritmetiche, utilizzando i valori di esempio.

| Campo           | Tipo di dati  | Valore di esempio |
|-----------------|---------------|-------------------|
| Quantità        | Numero intero | 5                 |
| Prezzo articolo | Valuta        | 2.25              |

| Calcolo                       | Risultato                                                                                        |               |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                               | Valore                                                                                           | Tipo di dati  |
| [<Item Price>] + [<Quantity>] | 7.25                                                                                             | Valuta        |
| [<Quantity>] + [<Item Price>] | 7                                                                                                | Numero intero |
| [<Item Price>] - [<Quantity>] | (2.75)<br><b>NOTA:</b> per i campi della valuta, le parentesi indicano che il valore è negativo. | Valuta        |
| [<Quantity>] - [<Item Price>] | 3                                                                                                | Numero intero |
| [<Item Price>] * [<Quantity>] | 11.25                                                                                            | Valuta        |
| [<Quantity>] * [<Item Price>] | 10                                                                                               | Numero intero |
| [<Item Price>] / [<Quantity>] | 0.45                                                                                             | Valuta        |
| [<Quantity>] / [<Item Price>] | 2.50                                                                                             | Valuta        |

Quando viene utilizzato l'operatore esponenziale, l'operando a destra dell'operatore non viene convertito nel tipo di dati dell'operando a sinistra.

In questo esempio (in cui Quantità è un campo contenente un numero intero, valore 5 e Prezzo elemento è un campo della valuta, con valore 2.25), se l'operando a destra dell'operatore è convertito nel tipo di dati dell'operando a sinistra, il valore previsto di Quantità ^ Prezzo elemento deve essere 25 e il tipo di dati previsto deve essere un numero intero. Tuttavia, i risultati vengono visualizzati nella tabella seguente.

| Calcolo                       | Risultato |              |
|-------------------------------|-----------|--------------|
|                               | Valore    | Tipo di dati |
| [<Item Price>] ^ [<Quantity>] | 57.67     | Valuta       |
| [<Quantity>] ^ [<Item Price>] | 37.38     | Valuta       |

L'operatore negativo (segno meno [-]) è supportato anche nel Expression Builder. Ad esempio:

| Calcolo            | Risultato |              |
|--------------------|-----------|--------------|
|                    | Valore    | Tipo di dati |
| -1 * [<ItemPrice>] | (2.25)    | Valuta       |

Se si converte un numero in una stringa, il risultato del calcolo non è corretto. Ad esempio:

| Calcolo     | Risultato |              | Descrizione                                                                        |
|-------------|-----------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|             | Valore    | Tipo di dati |                                                                                    |
| 1234 + abcd | 1234      | Numero       | La stringa "abcd" restituisce il numero 0 e viene aggiunta a 1234.                 |
| abcd + 1234 | abcd1234  | Stringa      | Il numero 1234 restituisce la stringa "1234" e viene aggiunto alla stringa "abcd". |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## Operatori di Expression Builder

In questo argomento vengono descritti gli operatori che è possibile utilizzare in Expression Builder e l'ordine in cui vengono valutati.

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi `FieldName` utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi `FieldName` nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

### Operatori aritmetici

Nella tabella riportata di seguito viene descritto lo scopo di ciascun operatore aritmetico insieme ad un esempio del relativo utilizzo.

| Operatore | Scopo                | Esempio                            |
|-----------|----------------------|------------------------------------|
| +         | Aggiungi             | [<Record Number>] + 1              |
| -         | Sottrazione          | [<Record Number>] - 1              |
| -         | Negativo             | [<Revenue>] < -100                 |
| *         | Moltiplicazione      | [<Subtotal>] * 0.0625              |
| /         | Divisione            | [<Total Items>] / [<Total Orders>] |
| ^         | Elevamento a potenza | [<Grid Height>] ^ 2                |

### Operatori logici

Nella tabella riportata di seguito vengono visualizzati i possibili risultati ottenuti dagli operatori logici in Expression Builder.

| Operatore logico | Primo operando | Secondo operando | Risultato |
|------------------|----------------|------------------|-----------|
| NOT              | TRUE           |                  | FALSE     |
|                  | FALSE          |                  | TRUE      |
|                  | NULL           |                  | NULL      |
| AND              | TRUE           | TRUE             | TRUE      |
|                  | FALSE          | FALSE            | FALSE     |
|                  | TRUE           | FALSE            | FALSE     |
|                  | FALSE          | TRUE             | FALSE     |
|                  | TRUE           | NULL             | NULL      |
|                  | FALSE          | NULL             | FALSE     |
|                  | NULL           | TRUE             | NULL      |
|                  | NULL           | FALSE            | FALSE     |
|                  | NULL           | NULL             | NULL      |
| OR               | TRUE           | TRUE             | TRUE      |
|                  | FALSE          | FALSE            | FALSE     |
|                  | TRUE           | FALSE            | TRUE      |
|                  | FALSE          | TRUE             | TRUE      |
|                  | TRUE           | NULL             | TRUE      |
|                  | FALSE          | NULL             | NULL      |
|                  | NULL           | TRUE             | TRUE      |
|                  | NULL           | FALSE            | NULL      |
|                  | NULL           | NULL             | NULL      |

#### Operatori di confronto

Nella tabella riportata di seguito viene descritto lo scopo di ciascun operatore di confronto insieme a un esempio del relativo utilizzo.

| Operatore | Scopo                                                                               | Esempio                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| =         | Verifica che il primo operando sia uguale al secondo operando.                      | [<Last Name>] = "Smith"                                                                                                                                                                                                                                                |
| < >       | Verifica che il primo operando sia diverso dal secondo operando.                    | [<Role>] <> "End-User"                                                                                                                                                                                                                                                 |
| >         | Verificare che il primo operando sia maggiore del secondo operando.                 | [<Revenue>] > 5000                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <         | Verifica che il primo operando sia minore del secondo operando.                     | [<Probability>] < .7                                                                                                                                                                                                                                                   |
| > =       | Verificare che il primo operando sia maggiore o uguale al secondo operando.         | [<Revenue>] >= 5000                                                                                                                                                                                                                                                    |
| < =       | Verifica che il primo operando sia minore o uguale al secondo operando.             | [<Probability>] <= .7                                                                                                                                                                                                                                                  |
| LIKE      | Verifica che il valore del primo operando corrisponda alla stringa specificata.     | [<Last Name>] LIKE "Smith"<br><b>SUGGERIMENTO:</b> è possibile utilizzare caratteri speciali corrispondenti al modello asterisco (*) e punto interrogativo (?) con l'operatore LIKE.                                                                                   |
| NOT LIKE  | Verifica che il valore del primo operando non corrisponda alla stringa specificata. | [<Last Name>] NOT LIKE "Smith"<br>oppure<br>NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith")<br><b>NOTA:</b> in questo secondo esempio sono necessarie le parentesi.<br><b>SUGGERIMENTO:</b> è possibile utilizzare caratteri speciali corrispondenti al modello asterisco (*) e punto |

| Operatore   | Scopo                                  | Esempio                                     |
|-------------|----------------------------------------|---------------------------------------------|
|             |                                        | interrogativo (?) con l'operatore NOT LIKE. |
| IS NULL     | Verifica che l'operando sia nullo.     | [<Last Name>] IS NULL                       |
| IS NOT NULL | Verifica che l'operando non sia nullo. | [<Last Name>] IS NOT NULL                   |

### Caratteri speciali corrispondenti al modello

Nella tabella seguente vengono descritti i caratteri speciali corrispondenti al modello. Questi caratteri speciali possono essere utilizzati con gli operatori di confronto LIKE e NOT LIKE.

| Carattere | Scopo                | Esempio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| *         | Zero o più caratteri | [<Last Name>] LIKE "Sm*" restituisce tutti i record in cui il valore di [<Last Name>] inizia con i caratteri <i>Sm</i> , come in <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> , e così via.<br><br>[<Last Name>] LIKE "*om*" restituisce tutti i record in cui il campo [<Last Name>] contiene i caratteri <i>om</i> , come in <i>Thomas</i> , <i>Thompson</i> , <i>Tomlin</i> e così via.                                                                                                                                                                                                                                      |
| ?         | Un carattere         | [<First Name>] NOT LIKE "Da?" restituisce tutti i record in cui il valore di [<First Name>] è composto da tre caratteri e non inizia con le lettere <i>Da</i> . Vengono restituiti i record contenenti <i>Ted</i> , <i>Tom</i> e <i>Sam</i> , ma non i record contenenti <i>Dax</i> e <i>Dan</i> .<br><br>NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") restituisce tutti i record in cui il valore di [<First Name>] è composto da tre caratteri e non contiene <i>o</i> come carattere intermedio. Vengono restituiti i record contenenti <i>Ted</i> e <i>Sam</i> vengono restituiti, ma non i record contenenti <i>Tom</i> e <i>Bob</i> . |

### Operatore di concatenazione

L'operatore + (più) viene utilizzato nelle e-mail per concatenare i valori di campo e il testo.

### Precedenza degli operatori

La precedenza è l'ordine in base al quale Oracle CRM On Demand valuta i vari operatori all'interno di una singola espressione. Sono applicabili le regole seguenti:

- Gli operatori con la precedenza più alta vengono valutati prima degli operatori con la precedenza più bassa.
- Gli operatori con uguale precedenza vengono valutati da sinistra a destra.
- I numeri di livello più basso indicano una precedenza più alta.
- L'utilizzo delle parentesi influisce sull'ordine di precedenza all'interno di un'espressione. L'espressione racchiusa tra parentesi viene calcolata prima di quella fuori dalle parentesi.

I livelli di precedenza sono elencati nella tabella riportata di seguito.

| Livello | Operatore |
|---------|-----------|
| 1       | ( )       |

| Livello | Operatore                                            |
|---------|------------------------------------------------------|
| 2       | - (negativo)                                         |
| 3       | ^ (elevamento a potenza)                             |
| 4       | * (moltiplicazione), / (divisione)                   |
| 5       | + (addizione), - (sottrazione), operatore logico NOT |
| 6       | Operatore logico AND                                 |
| 7       | Operatore logico OR                                  |
| 8       | Operatori di confronto =, <>, >, <, >=, <=           |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## Funzioni del Expression Builder

Nella tabella che segue sono elencate le funzioni che è possibile utilizzare nel Expression Builder delle espressioni. Fare clic sul nome di una funzione per visualizzare ulteriori dettagli su di essa.

| Funzioni booleane                            | Funzioni della data e dell'ora                                         | Funzioni stringa                           | Funzioni utente                                                                      | Funzioni dati                                  | Funzioni matematiche               |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------|
| <a href="#">IfNull (a pagina 2021)</a>       | <a href="#">Duration (vedere <a href="#">Durata</a> a pagina 2014)</a> | <a href="#">FieldValue (a pagina 2018)</a> | <a href="#">Locale (vedere <a href="#">Impostazioni nazionali</a> a pagina 2032)</a> | <a href="#">ExcludeChannel (a pagina 2016)</a> | <a href="#">LN (a pagina 2031)</a> |
| <a href="#">If (a pagina 2021)</a>           | <a href="#">JulianDay (a pagina 2027)</a>                              | <a href="#">FindNoneOf (a pagina 2019)</a> | <a href="#">LocaleListSeparator (a pagina 2032)</a>                                  | <a href="#">GetGroupId (a pagina 2020)</a>     |                                    |
| <a href="#">IsValidRowId (a pagina 2024)</a> | <a href="#">JulianMonth (a pagina 2027)</a>                            | <a href="#">FindOneOf (a pagina 2019)</a>  | <a href="#">OrganizationName (a pagina 2037)</a>                                     | <a href="#">JoinFieldValue (a pagina 2025)</a> |                                    |
|                                              | <a href="#">JulianQtr (a pagina 2028)</a>                              | <a href="#">HostName (a pagina 2020)</a>   | <a href="#">UserValue (a pagina 2045)</a>                                            | <a href="#">LookupName (a pagina 2033)</a>     |                                    |
|                                              | <a href="#">JulianWeek (a pagina 2029)</a>                             | <a href="#">InStr (a pagina 2023)</a>      |                                                                                      | <a href="#">LookupValue (a pagina 2034)</a>    |                                    |



| Funzioni booleane | Funzioni della data e dell'ora             | Funzioni stringa                       | Funzioni utente | Funzioni dati                                 | Funzioni matematiche |
|-------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------|----------------------|
|                   | <a href="#">JulianYear (a pagina 2029)</a> | <a href="#">Left (a pagina 2030)</a>   |                 | <a href="#">PRE (a pagina 2037)</a>           |                      |
|                   | <a href="#">Timestamp (a pagina 2041)</a>  | <a href="#">Len (a pagina 2030)</a>    |                 | <a href="#">RowIdToRowNum (a pagina 2039)</a> |                      |
|                   | <a href="#">Today (a pagina 2044)</a>      | <a href="#">Lower (a pagina 2034)</a>  |                 | <a href="#">RowNum (a pagina 2040)</a>        |                      |
|                   | <a href="#">UtcConvert (a pagina 2049)</a> | <a href="#">Mid (a pagina 2035)</a>    |                 |                                               |                      |
|                   |                                            | <a href="#">Right (a pagina 2039)</a>  |                 |                                               |                      |
|                   |                                            | <a href="#">ToChar (a pagina 2041)</a> |                 |                                               |                      |
|                   |                                            | <a href="#">Upper (a pagina 2044)</a>  |                 |                                               |                      |

Tenere presenti le informazioni seguenti relative alle altre funzioni.

- Alcune funzioni indicate nell'elenco a discesa nel campo Funzioni del Builder delle espressioni sono solo per uso interno. Non utilizzare le funzioni seguenti nelle espressioni:
  - [GetParentId](#)
  - [IsManagerPosition](#)
  - [Lookup](#)
  - [LookupMessage](#)
  - [LOVLanguage](#)
  - [PositionId](#)
  - [PositionName](#)
- Si consiglia di utilizzare la funzione [UserValue \(a pagina 2045\)](#) anziché le funzioni elencate nella tabella seguente. Tali funzioni diventeranno obsolete.

| Funzione     | Funzione alternativa consigliata               |
|--------------|------------------------------------------------|
| Alias        | <code>UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>        |
| Valuta       | <code>UserValue('&lt;CurrencyCode&gt;')</code> |
| DivisionName | <code>UserValue('&lt;Division&gt;')</code>     |
| FirstName    | <code>UserValue('&lt;FirstName&gt;')</code>    |
| JobTitle     | <code>UserValue('&lt;JobTitle&gt;')</code>     |

| Funzione      | Funzione alternativa consigliata |
|---------------|----------------------------------|
| Lingua        | UserValue('<LanguageCode>')      |
| LanguageName  | UserValue('<Language>')          |
| LastName      | UserValue('<LastName>')          |
| LocalCurrency | UserValue('<CurrencyCode>')      |
| LocaleName    | UserValue('<Locale>')            |
| LoginId       | UserValue('<UserId>')            |
| LoginName     | UserValue('<UserSignInId>')      |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)

### Durata

La funzione Duration in Expression Builder restituisce un numero che indica un periodo espresso in giorni o frazioni di giorni indicato dall'argomento Period.

### Sintassi

Duration(period)

### Tipo di risultato

Numero

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| period    | <p>Specifica il periodo che deve essere restituito. Il valore può essere un valore di stringa in formato <i>PnYnMnDTnHnM</i> o un'espressione che restituisce una stringa in formato <i>PnYnMnDTnHnM</i>.</p> <p>Nella stringa <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ P è l'indicatore del periodo</li> <li>■ <i>nY</i> specifica il numero di anni</li> <li>■ <i>nM</i> specifica il numero di mesi</li> <li>■ <i>nD</i> specifica il numero di giorni</li> <li>■ T separa le specifiche di data e ora</li> <li>■ <i>nH</i> specifica il numero di ore</li> <li>■ <i>nM</i> specifica il numero di minuti</li> </ul> |

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>Si supponga ad esempio di voler specificare un periodo di 50 mesi. È possibile specificare il periodo come valore di stringa, ad esempio P4Y2M, oppure come P50M. In alternativa, se si desidera specificare un periodo che varia a seconda del valore in un campo, è possibile utilizzare tale campo in un'espressione nell'argomento.</p> <p>Nell'esempio riportato di seguito Deferral Period è un periodo personalizzato impostato per memorizzare un valore per un periodo espresso in mesi. Il valore nel campo Deferral Period viene utilizzato per calcolare il periodo:</p> <pre>Duration('P'+ FieldValue([nDeferral_Period])) +'M')</pre> <p>In questo caso, se il valore nel campo Deferral Period è 12, l'espressione restituirà P12M, che rappresenta una stringa valida per l'argomento. Se il valore nel campo Deferral Period è 50, l'espressione restituirà P50M, altra stringa valida per l'argomento.</p> <p>È possibile specificare un numero qualsiasi di anni, mesi, giorni, ore o minuti nel valore di stringa. Allo stesso modo, se l'argomento contiene un'espressione, non sono previste limitazioni per il numero che può essere restituito dall'espressione.</p> |

Per l'argomento del periodo sono valide le considerazioni riportate di seguito.

- Non specificare un segno più (+) per i valori positivi.
- È possibile specificare una durata negativa come -Duration(period) o Duration(-period).
- La specifica dei secondi non è supportata.
- Se il numero di anni, mesi, giorni, ore o minuti è zero, è possibile omettere il numero e il designatore corrispondente.
- Se nel periodo non è presente alcun componente relativo al tempo, il designatore T non deve essere incluso.
- Il designatore *P* deve essere sempre presente nel periodo.

### Esempi

Di seguito vengono riportati esempi validi della funzione Duration.

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duration('P0DT1M')
```

```
Duration('P24M')
```

```
Duration('P500D')
```

```
Duration('P'+ FieldValue([nDeferral_Period]))+'M')
```

```
Duration('PT1000H3M')
```

```
Duration('-P1Y200M')
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## ExcludeChannel

La funzione ExcludeChannel del Expression Builder restituisce FALSE se il nome canale specificato è il canale dal quale proviene la richiesta.

### Sintassi

ExcludeChannel(nome canale)

### Tipo di risultato

Booleano

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento   | Descrizione                      |
|-------------|----------------------------------|
| nome canale | Il nome del canale da escludere. |

Nella tabella seguente vengono descritte le stringhe valide da usare nell'argomento nome canale. Per le stringhe viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole.

| Stringa nome canale | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Import              | Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti eseguiti mediante la funzionalità di importazione e Oracle Data Loader On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Online              | Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti eseguiti mediante: <ul style="list-style-type: none"><li>■ le interazioni utente nelle finestre del browser, compresi gli aggiornamenti provenienti dalla funzionalità Aggiornamento di massa e dalle unioni di record;</li><li>■ Chiamate API REST</li></ul> <b>NOTA:</b> la stringa di canale Online non esclude gli aggiornamenti eseguiti mediante la funzionalità di importazione. |
| Mass Update         | Questa stringa di canale esclude solo gli aggiornamenti eseguiti mediante la funzionalità Aggiornamento di massa.<br><b>NOTA:</b> gli aggiornamenti eseguiti mediante la funzionalità Aggiornamento di massa vengono esclusi anche dalla stringa di canale Online.                                                                                                                                                                         |

| Stringa nome canale | Descrizione                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Record Merge        | Questa stringa di canale esclude solo gli aggiornamenti eseguiti mediante le unioni di record.<br><b>NOTA:</b> gli aggiornamenti eseguiti mediante le unioni di record vengono esclusi anche dalla stringa di canale Online. |
| Web Services        | Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Web Services.                                                                                                                                              |
| Office              | Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Oracle CRM On Demand Integration for Office.                                                                                                               |
| OEI                 | Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand.                                                                     |
| Desktop             | Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Oracle CRM On Demand Desktop.                                                                                                                              |
| Rest                | Questa stringa di canale esclude solo gli aggiornamenti provenienti da chiamate API REST.<br><b>NOTA:</b> gli aggiornamenti provenienti dalle chiamate API REST vengono esclusi anche dalla stringa di canale Online.        |
| Mobile              | Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales.                                                                                                               |

### Esempi

Gli esempi seguenti non consentono l'attivazione di un processo da parte di una richiesta dei Web Services:

```
ExcludeChannel("Web Services")
```

L'esempio riportato di seguito interrompe l'attivazione di un processo da parte di un'operazione di importazione o di Oracle Data Loader On Demand.

```
ExcludeChannel("Import")
```

### Come consentire gli aggiornamenti in linea specificati: esempio

Quando la stringa di canale Online viene specificata con la funzione ExcludeChannel, gli aggiornamenti provenienti dai canali seguenti vengono impediti:

- tutte le interazioni utente nelle finestre del browser, compresi gli aggiornamenti provenienti dalla funzionalità Aggiornamento di massa e dalle unioni di record;
- le chiamate API REST.

Se si desidera consentire gli aggiornamenti provenienti dalle chiamate API REST, dalla funzionalità Aggiornamento di massa o dalle unioni di record, ma impedire gli aggiornamenti dovuti ad altre interazioni utente nelle finestre del browser, utilizzare la funzione IIF con la funzione ExcludeChannel per specificare i canali in linea da consentire. Ad esempio, per consentire gli aggiornamenti dei record account provenienti dalle chiamate API REST e impedire gli aggiornamenti dei record account dovuti alle interazioni utente nelle finestre del browser, comprese la funzionalità Aggiornamento di massa e le unioni di record, è possibile creare una regola del workflow con la configurazione riportata di seguito.

- Il tipo di record è Account.
- L'evento trigger è Prima del salvataggio record modificato.
- La casella di controllo Annulla salvataggio è selezionata.
- La condizione è la seguente:

```
IIF(ExcludeChannel("Online"),1,IIF(ExcludeChannel("Rest"),0,1))
```

Questa regola del workflow consente gli aggiornamenti provenienti da tutti i canali non inibiti dalla stringa di canale Online, quali i Web Services e la funzionalità di importazione, nonché gli aggiornamenti provenienti dalle chiamate API REST.

**NOTA:** quando si combina la funzione ExcludeChannel con un'altra funzione come mostrato in questo esempio, ricordare che la funzione ExcludeChannel restituisce il valore FALSE se il nome canale specificato è quello del canale dal quale proviene la richiesta.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

### FieldValue

La funzione FieldValue nel Expression Builder restituisce il valore di un campo come stringa.

#### Sintassi

FieldValue('<field\_name>')

#### Tipo di risultato

Stringa

#### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| field_name | <p>Il nome XML o la tag di integrazione personalizzata corrispondente al campo scelto.</p> <p>I tag di integrazione vengono visualizzati nella colonna Tag di integrazione - Web Services v2.0 della pagina Campi <i>tipo di record</i>.</p> |

#### Esempi

L'esempio seguente:

`FieldValue('<CreatedDate>')`

restituisce il valore del campo CreatedData come stringa.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

### FindNoneOf

La funzione FindNoneOf nel Expression Builder restituisce la posizione della prima istanza nel primo argomento (stringa1) che non corrisponde a qualsiasi carattere del secondo argomento (stringa2).

#### Sintassi

`FindNoneOf(string1, string2)`

#### Tipo di risultato

Numero intero

#### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|
| string1   | Una stringa, un campo di testo o un'espressione di stringa da confrontare. |
| string2   | Una stringa, un campo di testo o un'espressione di stringa da ricercare.   |

#### Esempi

L'esempio seguente restituisce il valore 4:

`FindNoneOf ("abcdef", "abc")`

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

### FindOneOf

La funzione FindOneOf nel Expression Builder restituisce la posizione della prima istanza nel primo argomento (stringa1) di un carattere nel secondo argomento (stringa2).

#### Sintassi

`FindOneOf(string1, string2)`

#### Tipo di risultato

Numero intero

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|
| string1   | Una stringa, un campo di testo o un'espressione di stringa da confrontare. |
| string2   | Una stringa, un campo di testo o un'espressione di stringa da ricercare.   |

### Esempi

L'esempio seguente restituisce il valore 3:

FindOneOf ("abcdef", "xyzc")

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## GetGroupId

La funzione GetGroupId nel Expression Builder restituisce il gruppo di condivisione del calendario di Oracle CRM On Demand.

### Sintassi

GetGroupId()

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## HostName

La funzione HostName di Expression Builder restituisce il nome host del server su cui è in esecuzione Oracle CRM On Demand.

### Sintassi

HostName

### Tipo di risultato

Stringa



## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## IfNull

La funzione IfNull nel Expression Builder restituisce il valore del primo argomento passato alla funzione. Se il primo argomento restituisce NULL, viene restituito il valore del secondo argomento.

### Sintassi

IfNull(expr1, expr2)

### Tipo di risultato

Il tipo di risultato della funzione IfNull è quello del primo argomento, anche quando questo è NULL. Il secondo argomento viene convertito al tipo del primo argomento prima della restituzione del suo valore.

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                  |
|-----------|--------------------------------------------------------------|
| expr1     | Un nome di campo o un'espressione.                           |
| expr2     | Il nome di campo o l'espressione restituita se expr1 è NULL. |

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## IIf

La funzione IIf nel Expression Builder restituisce uno dei due parametri in base alla valutazione di un'espressione condizionale. IIf è l'abbreviazione di Immediate If.

### Sintassi

IIf(espr, risultato\_se\_true, risultato\_se\_false)

### Sintassi alternativa

IIf(espr, espr\_se\_true, espr\_se\_false)

### Sintassi mista

IIf(espr, risultato\_se\_true, espr\_se\_false)

IIf(espr, espr\_se\_true, risultato\_se\_false)

### Tipo di risultato

Il tipo di risultato della funzione `IIf()` è sempre il tipo del primo argomento. Se l'espressione restituisce FALSE, il secondo argomento viene convertito nel tipo del primo argomento prima della restituzione del relativo valore.

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento                    | Descrizione                                                                 |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <code>expr</code>            | L'espressione condizionale che deve essere valutata.                        |
| <code>result_if_true</code>  | Il valore restituito se l'espressione condizionale restituisce true.        |
| <code>result_if_false</code> | Il valore restituito se l'espressione condizionale restituisce false.       |
| <code>expr_if_true</code>    | Un'espressione da valutare se l'espressione condizionale restituisce true.  |
| <code>expr_if_false</code>   | Un'espressione da valutare se l'espressione condizionale restituisce false. |

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi `FieldName` utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi `FieldName` nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

### Esempi

Di seguito è riportato un esempio di sintassi mista nella funzione `IIf`.

Un processo aziendale richiede che il campo Regione in una pagina di dettagli di un cliente debba essere aggiornato quando il campo Regione di fatturazione viene modificato nel modo seguente:

Se il campo Regione di fatturazione viene modificato in OK o TX, il campo Regione deve essere aggiornato in Centrale. Se il campo Stato di fatturazione viene modificato in CA, il campo Regione deve essere aggiornato in Occidentale. Per gli altri stati, il campo Regione deve essere aggiornato in Orientale.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Centrale',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'Occidentale', 'Orientale'))
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## InStr

La funzione InStr nel Expression Builder restituisce la posizione della prima occorrenza di una stringa all'interno di un'altra stringa.

### Sintassi

Instr(stringa1, stringa2, inizio, fine)

### Tipo di risultato

Numero intero

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| string1   | Specifica la stringa da ricercare. Il valore può essere un valore di stringa oppure un nome di campo o un'espressione che restituisce una stringa.                                                                                    |
| string2   | Specifica la stringa da ricercare. Il valore può essere un valore di stringa oppure un nome di campo o un'espressione che restituisce una stringa.<br><br><b>NOTA:</b> la ricerca di una stringa distingue tra maiuscole e minuscole. |
| start     | (Facoltativo) Un numero intero che specifica il punto iniziale nella stringa1.                                                                                                                                                        |
| end       | (Facoltativo) Un numero intero che specifica il punto finale nella stringa1.                                                                                                                                                          |

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi fieldName utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi fieldName utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi fieldName saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi fieldName siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi fieldName nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

### Esempi

L'esempio seguente restituisce il valore 9:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

Nell'esempio seguente vengono illustrate le modalità d'uso della funzione InStr in una condizione di regola del workflow. In una condizione di regola del workflow la funzione InStr viene usata per determinare se la stringa specificata è visualizzata in un campo del record. Se la stringa viene trovata nel campo, le azioni specificate nella regola del workflow verranno eseguite. In questo esempio, la funzione InStr determina se il campo Oggetto di un record contiene la parola *REVISIONE*. L'azione del regola del workflow verrà eseguita solo se il campo Oggetto contiene la parola *REVISIONE* in lettere maiuscole.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

### IsValidRowId

La funzione IsValidRowId del Expression Builder esegue l'interrogazione dei record di un tipo specificato per determinare se esiste un particolare ID riga e restituisce un valore booleano (TRUE o FALSE). Se l'ID riga esiste ma il record è contrassegnato per l'eliminazione, la funzione IsValidRowId restituisce FALSE.

### Sintassi

```
IsValidRowId(record_type, 'row_id')
```

### Tipo di risultato

Booleano (TRUE o FALSE).

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| record_type | Il nome indipendente dalla lingua del tipo di record (un <i>nome indipendente dalla lingua</i> non viene modificato quando cambia la lingua dell'utente).<br><br>L'argomento deve essere contenuto negli identificatori di stringa dei campi. Ad esempio:<br><br>'<Contact>' |
| row_id      | Il valore di stringa, il nome di campo o l'espressione che restituisce un ID riga alfanumerico.                                                                                                                                                                              |

### Esempi

L'esempio seguente determina se il valore del campo Row Id in un record di contatti è un ID riga valido per quel tipo di record:

```
IsValidRowId('<Contact>', [{Id}])
```

L'esempio seguente determina se il valore 12-Y09KG è un ID riga valido per un record di account:

```
IsValidRowId('<Account>', '12-Y09KG')
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## JoinFieldValue

È possibile che un tipo di record faccia riferimento a un altro tipo di record mediante una chiave esterna. Un *campo unito* è un campo di un tipo di record che utilizza una chiave esterna per fare riferimento a un campo di un altro tipo di record. Ad esempio, per la maggior parte dei tipi di record, il campo OwnerId è una chiave esterna che fa riferimento al tipo di record Utente. Il campo Proprietario in molti record è un campo unito che utilizza la chiave esterna OwnerId per fare riferimento al campo Alias del tipo di record Utente.

La funzione JoinFieldValue in Expression Builder restituisce il valore di un campo unito quando il tipo di record cui viene fatto riferimento e i relativi campi di chiavi esterne vengono specificati nella funzione. La funzione JoinFieldValue consente anche di recuperare altri campi del tipo di record cui viene fatto riferimento che non sono uniti direttamente all'oggetto di riferimento, il che consente di cercare campi di diversi tipi di record dai tipi di record correlati.

Se il campo ID di un tipo di record al quale viene fatto riferimento è presente come chiave esterna nel tipo di record in cui si configura una regola del workflow, è possibile utilizzare la funzione JoinFieldValue per recuperare i valori dei campi dal tipo di record al quale viene fatto riferimento.

È inoltre possibile usare i campi di chiave esterna seguenti, disponibili in tutti i tipi di record, per recuperare i valori dei campi dal tipo di record Utente:

- CreatedById
- ModifiedById

**NOTA:** la funzione JoinFieldValue non può restituire i valori dei seguenti campi nel tipo di record Attività: Conteggio transazione esborso, Conteggio prodotti in dettaglio, Conteggio articoli in promozione lasciati e Conteggio campioni lasciati. Questa limitazione è causata dalla modalità utilizzata da Oracle CRM On Demand per calcolare i valori di questi campi.

### Sintassi

JoinFieldValue (tipo\_record\_rif, chiave\_esterna, nome\_campo)

### Tipo di risultato

Stringa.

Se si verifica un errore o il valore del campo richiesto è vuoto, viene restituita una stringa di lunghezza pari a zero.

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ref_record_type | <p>Il nome del tipo di record cui viene fatto riferimento indipendente dalla lingua. (un <i>nome indipendente dalla lingua</i> non viene modificato quando cambia la lingua dell'utente).</p> <p>L'argomento deve essere contenuto negli identificatori di stringa dei campi. Ad esempio:</p> <p>'&lt;Account&gt;'</p> |
| foreign_key     | <p>Valore letterale o espressione che restituisce un ID riga valido nel tipo di record cui viene fatto riferimento (specificato nell'argomento tipo_record_rif). Se l'ID riga non è valido, la funzione restituisce una stringa di</p>                                                                                 |

| Argomento  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | lunghezza pari a zero. I riferimenti diretti ai campi devono essere contenuti negli identificatori di campo. Ad esempio:<br>[<AccountId>]                                                                                                                                                                                                             |
| field_name | Nome indipendente dalla lingua di un campo del tipo di record cui viene fatto riferimento (specificato nell'argomento tipo_record_rif). Se il campo non esiste nel tipo di record cui viene fatto riferimento, viene restituito un errore. Il nome del campo deve essere contenuto negli identificatori di stringa del campo. Ad esempio:<br>'<Type>' |

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi fieldName utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi fieldName utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi fieldName saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi fieldName siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi fieldName nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

## Esempi

Esempio 1: un processo aziendale richiede una regola del flusso di lavoro per la ricerca del nome del nuovo proprietario quando il proprietario di un record cambia. Quando il proprietario di un record cambia, viene aggiornato solo il campo della chiave esterna OwnerId del record. Di conseguenza, la condizione seguente in una regola del flusso di lavoro non esegue la ricerca del nuovo proprietario del record:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

È invece possibile utilizzare la condizione seguente nel workflow per eseguire la ricerca del nuovo proprietario del record:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Esempio 2: per ottenere l'indirizzo e-mail del proprietario precedente di un record, utilizzare l'espressione seguente:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Esempio 3: per ottenere l'indirizzo e-mail del proprietario corrente di un record, utilizzare l'espressione seguente:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Esempio 4: un processo aziendale richiede che una e-mail di richiesta di servizio venga inviata a un contatto. Prima dell'invio dell'e-mail, la regola del flusso di lavoro controlla che il contatto abbia accettato di ricevere e-mail. La regola del flusso di lavoro (in base al tipo di record della richiesta di servizio) presenta la condizione seguente:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Esempio 5: per ottenere il territorio del cliente principale per una richiesta di servizio, utilizzare l'espressione seguente:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## JulianDay

La funzione JulianDay nel Expression Builder restituisce il numero di giorni trascorsi da mezzogiorno Ora UTC del primo gennaio 4713 a.C.

### Sintassi

JulianDay(date)

### Tipo di risultato

Numero intero

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| date      | <p>Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.</p> <p>Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:</p> <p>JulianDay(Today())</p> |

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## JulianMonth

La funzione JulianMonth nel Expression Builder restituisce un numero intero uguale a:

*JulianYear* \* 12 + *current\_month*

dove *JulianYear* è l'anno restituito dalla funzione [JulianYear \(a pagina 2029\)](#), *mese\_corrente* è un numero intero compreso tra 1 e 12 e gennaio corrisponde al numero 1.

### Sintassi

JulianMonth(date)

### Tipo di risultato

Numero intero

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| date      | <p>Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.</p> <p>Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:</p> <p>JulianMonth(Today())</p> |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

### JulianQtr

La funzione JulianQtr nel Expression Builder restituisce un numero intero uguale a:

*JulianYear* \* 4 + *current\_quarter*

dove *JulianYear* è l'anno restituito dalla funzione [JulianYear \(a pagina 2029\)](#) e *trimestre\_corrente* è:

$(current\_month - 1) / 3 + 1$

arrotondato al numero intero successivo.

### Sintassi

JulianQtr(date)

### Tipo di risultato

Numero intero

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| date      | <p>Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.</p> <p>Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:</p> <p>JulianQtr(Today())</p> |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)



## JulianWeek

La funzione JulianWeek nel Expression Builder restituisce un numero intero uguale a:

$JulianDay / 7$

arrotondato al numero intero successivo, dove *JulianDay* è il giorno restituito dalla funzione [JulianDay \(a pagina 2027\)](#).

### Sintassi

JulianWeek(date)

### Tipo di risultato

Numero intero

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                          |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| date      | <p>Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.</p> <p>Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:</p> <p>JulianWeek(Today())</p> |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## JulianYear

La funzione JulianYear nel Expression Builder restituisce un numero intero uguale a:

$current\_year + 4713$

### Sintassi

JulianYear(date)

### Tipo di risultato

Numero intero

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                               |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| date      | <p>Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.</p> <p>Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:</p> |

| Argomento | Descrizione         |
|-----------|---------------------|
|           | JulianYear(Today()) |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

### Left

La funzione Left nel Expression Builder restituisce un numero specificato di caratteri dal lato sinistro di una stringa.

#### Sintassi

Left(string, length)

#### Tipo di risultato

Stringa

#### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| string    | La stringa dalla quale vengono restituiti i caratteri a sinistra. Se la stringa contiene valori nulli, vengono restituiti valori nulli.                                                                                                                       |
| length    | Un numero intero che indica il numero di caratteri da restituire. Se questo argomento è pari a 0 (zero), viene restituita una stringa vuota. Se questo argomento è maggiore o uguale al numero di caratteri della stringa, viene restituita l'intera stringa. |

### Esempi

Se l'indirizzo e-mail dell'utente corrente è mario.rossi@oracle.com, l'esempio seguente restituisce il valore mario:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

### Len

La funzione Len nel Expression Builder restituisce il numero di caratteri di una stringa specificata.

**Sintassi**

Len(string)

**Tipo di risultato**

Numero intero

**Argomenti**

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| string    | Il nome di campo o l'espressione di stringa da cui vengono conteggiati i caratteri. Se la stringa è vuota, viene restituito 0 (zero). Se la stringa contiene valori nulli, vengono restituiti valori nulli. |

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi `FieldName` utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi `FieldName` nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

**Esempi**

L'esempio seguente restituisce il valore 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

L'esempio seguente restituisce il valore 19 se il campo contiene un timestamp valido:

```
Len([<CreateDate>])
```

L'esempio seguente restituisce il valore 19:

```
Len(Timestamp()) returns 19
```

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

**LN**

La funzione LN nel Expression Builder restituisce il logaritmo naturale del numero passato nell'argomento.

**Sintassi**

LN(number)

**Tipo di risultato**

Numero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                          |
|-----------|----------------------------------------------------------------------|
| number    | Il numero per il quale deve essere restituito il logaritmo naturale. |

## Esempi

L'esempio seguente:

LN(10)

restituisce il valore 2,30.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## Impostazioni nazionali

La funzione Locale nel Expression Builder restituisce il codice delle impostazioni nazionali per l'utente che ha eseguito l'accesso, ad esempio ENU.

## Sintassi

Locale()

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## LocaleListSeparator

La funzione LocaleListSeparator nel Expression Builder restituisce il carattere di separazione elenco per le impostazioni nazionali correnti, ad esempio una virgola (,).

## Sintassi

LocaleListSeparator()

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## LookupName

La funzione LookupName nel Expression Builder trova una riga nella tabella Elenco di valori in cui tutti gli elementi seguenti sono impostati su True:

- Il campo TYPE corrisponde all'argomento tipo.
- Il campo CODE corrisponde all'argomento codice\_indipendente\_dalla\_lingua.
- Il campo LANG\_ID corrisponde al codice della lingua attualmente attiva.

Questa funzione restituisce il valore non tradotto (il codice indipendente dalla lingua) del valore visualizzato nell'Elenco di valori specificato.

**SUGGERIMENTO:** quando si specificano i parametri per la funzione LookupName, fare clic su [Mostra valori accettabili per visualizzare i valori accettabili per il campo selezionato nell'elenco Campi](#). Se un campo è un elenco di selezione, la selezione di [Mostra valori accettabili](#) determina la visualizzazione di tutte le opzioni configurate per tale elenco di selezione. Se un campo non è un elenco di selezione, la selezione di [Mostra valori accettabili](#) determina l'apertura di una finestra in cui vengono descritti i valori accettabili per i numerosi dati che possono essere memorizzati nel campo.

## Sintassi

LookupName(tipo, codice\_indipendente\_dalla\_lingua)

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento     | Descrizione                                 |
|---------------|---------------------------------------------|
| type          | Il tipo di riga in cui eseguire la ricerca. |
| lang_ind_code | Il valore visualizzato.                     |

## Esempio

Se CALIFORNIA è il valore visualizzato e CALIF è il codice indipendente dalla lingua, entrambi gli esempi seguenti restituiscono il valore CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## LookupValue

La funzione LookupValue nel Expression Builder restituisce un valore dell'elenco di selezione specificato che viene tradotto nella lingua attualmente attiva.

I valori dell'elenco di selezione vengono memorizzati nella tabella Elenco di valori. La funzione LookupValue restituisce il valore nella colonna VAL di una riga in cui tutti gli elementi seguenti sono impostati su True:

- La colonna TYPE corrisponde all'argomento tipo.
- La colonna CODE corrisponde all'argomento codice\_indipendente\_dalla\_lingua.
- La colonna LANG\_ID corrisponde al codice della lingua attualmente attiva.

La funzione LookupValue consente a Oracle CRM On Demand di valutare le espressioni contenenti valori di elenchi di selezione in modo uniforme tra le impostazioni nazionali. Ad esempio, il valore *White* in inglese viene valutato allo stesso modo del valore *Bianco* in italiano.

**SUGGERIMENTO:** quando si specificano i parametri per la funzione LookupValue, fare clic su [Mostra valori accettabili per visualizzare i valori accettabili per il campo selezionato nell'elenco Campi](#). Se un campo è un elenco di selezione, la selezione di [Mostra valori accettabili](#) determina la visualizzazione di tutte le opzioni configurate per tale elenco di selezione. Se un campo non è un elenco di selezione, la selezione di [Mostra valori accettabili](#) determina l'apertura di una finestra in cui vengono descritti i valori accettabili per i numerosi dati che possono essere memorizzati nel campo.

**NOTA::** il campo *Fase di vendita nei record di opportunità* non è un campo di elenco di selezione impostato su True. La funzione LookupValue non funziona in questo campo.

### Sintassi

LookupValue (tipo, codice\_indipendente\_dalla\_lingua)

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento     | Descrizione                                   |
|---------------|-----------------------------------------------|
| type          | Il tipo di riga in cui eseguire la ricerca.   |
| lang_ind_code | Il valore non tradotto nell'elenco di valori. |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- [Funzioni di Expression Builder \(vedere \[Funzioni del Expression Builder\]\(#\) a pagina 2012\)](#)

## Lower

La funzione Lower del Expression Builder converte tutte le lettere della stringa specificata in lettere minuscole. Questa funzione non ha effetto sugli altri tipi di caratteri presenti nella stringa.

### Sintassi

Lower(string)

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| string    | Specifica la stringa da convertire. Il valore può essere un valore di stringa oppure un nome di campo o un'espressione che restituisce una stringa. Se il valore è un valore di stringa, è necessario racchiuderlo tra apici o virgolette. |

### Esempi

Se il campo First Name in un record di contatti contiene il valore Amanda, l'esempio riportato di seguito restituisce il valore amanda:

```
Lower([First Name])
```

Entrambi gli esempi riportati di seguito restituiscono il valore account123:

```
Lower('Account123')
```

```
Lower("Account123")
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

### Mid

La funzione Mid nel Expression Builder restituisce un numero specificato di caratteri da una stringa.

**SUGGERIMENTO:** per determinare il numero di caratteri di una stringa, utilizzare la funzione [Len](#) (a pagina 2030).

### Sintassi

Mid(stringa, inizio, lunghezza)

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| string    | Il nome di campo o l'espressione di stringa da cui vengono restituiti i caratteri. Se la stringa contiene valori nulli, viene restituita una stringa vuota.                                                                                                                                                                    |
| start     | Il nome di campo o l'espressione di stringa che specifica la posizione dei caratteri nella stringa in corrispondenza della quale inizia il conteggio della lunghezza. Se il valore dell'argomento inizio è maggiore del numero di caratteri nella stringa, la funzione Mid restituisce una stringa vuota.                      |
| length    | Facoltativo. Il nome di campo o l'espressione che specifica il numero di caratteri da restituire. Se questo argomento non viene utilizzato o la lunghezza specificata è maggiore del numero di caratteri che possono essere restituiti, vengono restituiti tutti i caratteri dalla posizione iniziale alla fine della stringa. |

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi `FieldName` utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi `FieldName` nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

### Esempi

L'esempio seguente restituisce sette caratteri (Builder), iniziando dal dodicesimo carattere di una stringa.

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

Gli esempi seguenti restituiscono sette caratteri, iniziando dal dodicesimo carattere di un campo di testo contenente la stringa: *Expression Builder is easy!!*

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

oppure

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

L'esempio seguente estrae il nome del dominio da un indirizzo e-mail:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" ) + 1,
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)



## OrganizationName

La funzione OrganizationName nel Expression Builder restituisce il nome dell'organizzazione dell'utente che ha eseguito l'accesso.

### Sintassi

OrganizationName()

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- [Funzioni di Expression Builder \(vedere \[Funzioni del Expression Builder\]\(#\) a pagina 2012\)](#)

## PRE

La funzione PRE nel Expression Builder restituisce il valore precedente del campo specificato quando il valore del campo viene modificato e prima dell'aggiornamento del valore nel database.

**ATTENZIONE:** si consiglia di non utilizzare la funzione PRE con le regole di workflow contenenti un'azione Attendi, in quanto l'azione Attendi ha effetto sulla funzione PRE. Qualsiasi azione successiva all'azione Attendi non viene eseguita prima della scadenza del periodo di attesa specificato. Le azioni rimanenti vengono eseguite in un'operazione batch diversa da quella in cui la regola è stata generata in origine e i valori dei campi del record precedenti all'azione che ha generato la regola del workflow non vengono conservati. Pertanto, il valore precedente e quello corrente del campo vengono considerati sempre uguali.

### Sintassi

PRE('<fieldname>')

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                   |
|-----------|-------------------------------|
| fieldname | Il nome del campo modificato. |

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi FieldName utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi FieldName utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi FieldName saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi FieldName siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi FieldName nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

Quando si utilizza la funzione PRE, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Nelle espressioni condizionali, quali ad esempio le condizioni e le istruzioni di convalida del workflow, quando si usa la funzione PRE per recuperare il valore precedente di un campo, ricordare che il valore iniziale del campo può essere vuoto (ovvero essere un valore nullo). Se il valore iniziale è nullo, qualsiasi confronto con un valore non nullo può restituire risultati imprevedibili. Per garantire che le espressioni condizionali vengano valutate in modo corretto in casi del genere, usare la funzione PRE con la funzione IfNull come mostrato nell'esempio seguente:

```
IfNull([<NomeCampo>], "Non valido") <> IfNull(PRE('<NomeCampo>'), "Non valido")
```

In questo esempio, per sostituire il valore nullo viene usata la stringa di testo *Non valido*, ma è possibile usare una stringa qualsiasi a condizione che non esista come valore nel campo esaminato.

- Se viene usata in una regola o in un'azione del workflow richiamata dopo un'azione Attendi, la funzione PRE non restituisce il valore precedente di un campo. È tuttavia possibile che esista un processo aziendale che richieda questo tipo di confronto. In casi del genere è possibile usare una regola del workflow con l'evento trigger Prima del salvataggio record modificato per memorizzare il valore precedente di un campo in un campo inutilizzato qualsiasi del tipo di record. Il valore memorizzato potrà essere quindi usato per qualsiasi confronto richiesto nelle regole del workflow che prevedono l'azione Attendi.

Quando si crea la regola del workflow per memorizzare il valore precedente di un campo in un campo inutilizzato del tipo di record, ricordare che il valore precedente del campo originale potrebbe essere vuoto (ovvero essere un valore nullo). Per questo motivo, per memorizzare un valore predefinito nel caso venga rilevato un valore vuoto, è necessario usare un'espressione come quella seguente:

```
IfNull([<NomeCampo>], "Non valido")
```

In questo esempio, la stringa di testo *Non valido* è il valore predefinito usato per sostituire un valore nullo, ma è possibile usare una stringa qualsiasi a condizione che non esista come valore nel campo originale.

### Esempio di creazione di una regola del workflow che invia una e-mail al proprietario precedente di un record cliente

Di seguito viene riportato un esempio di creazione di una regola del workflow che invia una e-mail al proprietario precedente di un record cliente quando il proprietario del record cambia.

#### Per creare una regola del workflow che invia una e-mail al proprietario precedente di un record cliente

- 1 Creare una regola del workflow per il tipo di record Cliente con l'evento trigger Al salvataggio record modificato.
- 2 Salvare la regola del workflow.
- 3 Creare un'azione Aggiungi e-mail nella regola del workflow.
- 4 Nell'azione del workflow, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Nel campo A, selezionare Indirizzo e-mail specifico.
  - b Nella casella di testo di espressione del campo A, immettere l'espressione seguente:  
JoinFieldValue('<Utente>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')
  - c Aggiungere il testo necessario nell'oggetto e nel corpo dell'e-mail.
  - d Salvare l'azione del workflow.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## Right

La funzione Right nel Expression Builder restituisce un numero specificato di caratteri dal lato destro di una stringa.

### Sintassi

Right(string, length)

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| string    | La stringa dalla quale vengono restituiti i caratteri a destra. Se la stringa contiene valori nulli, vengono restituiti valori nulli.                                                                                                                         |
| length    | Un numero intero che indica il numero di caratteri da restituire. Se questo argomento è pari a 0 (zero), viene restituita una stringa vuota. Se questo argomento è maggiore o uguale al numero di caratteri della stringa, viene restituita l'intera stringa. |

### Esempi

Se l'indirizzo e-mail dell'utente corrente è mario.rossi@oracle.com, l'esempio seguente restituisce il valore oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'), Len(UserValue('<EmailAddr>')) -
InStr(UserValue('<EmailAddr>'), '@'))
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## RowIdToRowNum

La funzione RowIdToRowNum nel Expression Builder converte un ID riga alfanumerico in un formato numerico.

**NOTA:** gli ID riga vengono generati da Oracle CRM On Demand utilizzando un algoritmo proprietario e dispongono di completa integrità referenziale nel database Oracle CRM On Demand. L'algoritmo utilizza la codifica in base 36, un sistema numerico posizionale in cui la radice è 36. L'uso di 36 come radice consente di rappresentare le cifre con i numeri compresi tra 0 e 9 e le lettere dalla A alla Z. Si tratta di un sistema alfanumerico ottimizzato che non fa distinzione tra maiuscole e minuscole, basato su caratteri ASCII.

### Sintassi

RowIdToRowNum('row\_id')

### Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| row_id    | Il valore di stringa, il nome di campo o l'espressione che restituisce un ID riga alfanumerico. |

**NOTA:** i nomi dei campi indipendenti dalla lingua e la sintassi `FieldName` utilizzati nelle espressioni di esempio del presente argomento sono i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` utilizzati in Expression Builder nelle release precedenti alla Release 29 Service Pack 1. Questi esempi sono ancora validi. Se tuttavia si selezionano i campi corrispondenti per un'espressione dall'elenco Campi in Expression Builder nella Release 29 Service Pack 1 o in una release successiva, i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` saranno diversi da quelli mostrati negli esempi. Si consiglia pertanto di selezionare sempre i campi per le espressioni dall'elenco Campi in Expression Builder, in modo che i nomi dei campi e la sintassi `FieldName` siano sempre corretti. Per ulteriori informazioni sui nomi dei campi e sulla sintassi `FieldName` nelle espressioni, vedere [Informazioni sulle espressioni \(a pagina 2001\)](#).

## Esempi

L'esempio seguente:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

restituisce il valore 38-8021253.

L'esempio seguente:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

restituisce il valore 38-57119344.

Se il campo `<AccountID>` contiene '12-Y09KG', l'esempio seguente:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

restituisce il valore 38-57119344.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## RowNum

La funzione `RowNum` nel Expression Builder restituisce la posizione del record nell'insieme attivo di record.

## Sintassi

```
RowNum()
```

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## Timestamp

La funzione Timestamp nel Expression Builder restituisce la data e l'ora del server convertite nell'impostazione del fuso orario dell'utente corrente. Ad esempio, se il fuso orario dell'utente corrente è impostato su Ora legale fuso orientale -0400 UTC, la funzione Timestamp converte l'ora del server nell'Ora legale fuso orientale. La funzione TimeStamp esegue la conversione UTC (Universal Time Code).

**NOTA:** le operazioni aritmetiche (ad esempio, l'addizione o la sottrazione) non sono supportate dalla funzione TimeStamp().

### Sintassi

Timestamp()

### Tipo di risultato

Data e ora

### Esempi

L'esempio seguente restituisce la data e l'ora correnti nel formato mese/giorno/anno 24 ore:minuti:secondi:

Timestamp()

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## ToChar

La funzione ToChar nel Expression Builder converte una data o un'espressione numerica specificata in una stringa formattata.

### Sintassi

ToChar(expression, format)

**ATTENZIONE:** non utilizzare i formati della data e i formati numerici in un'istanza della funzione ToChar. Questa operazione può determinare risultati non validi.

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento  | Descrizione                                                                                 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| expression | Un'espressione o un campo che restituisce una data, una data e un'ora o un valore numerico. |
| format     | Una stringa che rappresenta il formato della data o numerico.                               |

Nella tabella seguente vengono descritti i formati della data per la funzione.

| Codice formato | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DD             | Il giorno del mese costituito da due cifre (01-31).                                                                                                                                                                                                                |
| DDDD<br>dddd   | Il nome del giorno.                                                                                                                                                                                                                                                |
| MM             | Un numero a due cifre (01-12 in cui 01 è GEN). È necessario utilizzare <i>MM</i> in maiuscolo, perché <i>mm</i> in minuscolo indica i minuti.                                                                                                                      |
| MMMM<br>mmmm   | Il nome del mese. Tenere presente che se si utilizzano le lettere minuscole, è necessario utilizzare <i>mmmm</i> (ossia la lettera m in minuscolo ripetuta quattro volte), poiché <i>mm</i> (ossia, la lettera m in minuscolo ripetuta due volte) indica i minuti. |
| Y              | L'ultima cifra dell'anno.                                                                                                                                                                                                                                          |
| YY             | Le ultime due cifre dell'anno.                                                                                                                                                                                                                                     |
| YYYY           | Un anno a quattro cifre.                                                                                                                                                                                                                                           |
| hh12           | L'ora del giorno nel formato di 12 ore.                                                                                                                                                                                                                            |
| hh24           | L'ora del giorno nel formato di 24 ore.                                                                                                                                                                                                                            |
| hh             | L'ora del giorno. È possibile specificare AM o PM per regolare l'ora di conseguenza, ad esempio:<br><br>hh:mm:ss PM<br><br>Se non si specifica AM o PM, per impostazione predefinita viene utilizzato il formato di 24 ore.                                        |
| mm             | I minuti. Tenere presente che <i>mm</i> (ossia la lettera m in minuscolo ripetuta due volte) indica sempre i minuti e non può essere utilizzata per specificare un giorno del mese costituito da due cifre.                                                        |

| Codice formato | Descrizione |
|----------------|-------------|
| ss             | I secondi.  |

Nella tabella seguente vengono descritti i formati numerici per la funzione.

| Codice formato | Esempio   | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| #              | ####      | Restituisce il valore con il numero specificato di cifre, con un segno meno iniziale se il valore è negativo.                                                                                                                                                                                                 |
| 0              | ####.00   | Restituisce gli zeri iniziali. Restituisce gli zeri finali.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| \$             | \$####.00 | Restituisce i valori con il simbolo del dollaro iniziale.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ,              | #,###     | Restituisce una virgola nella posizione specificata. Non è possibile visualizzare una virgola a destra del separatore decimale. Il modello di formato non deve iniziare con una virgola.                                                                                                                      |
| .              | ###.##    | Restituisce un separatore decimale nella posizione specificata. È consentito un solo separatore decimale nel parametro del formato. Se il numero di cifre specificato dopo il separatore decimale è minore del numero di cifre disponibili dopo il separatore decimale, il numero decimale viene arrotondato. |

### Esempi di uso di formati numerici

L'esempio seguente restituisce il valore 10.

```
ToChar (10, '##.##')
```

L'esempio seguente restituisce il valore 10.

```
ToChar (10, '##.00')
```

L'esempio seguente restituisce il valore 10.24.

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

L'esempio seguente restituisce il valore -10.24.

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

### Esempi di uso di formati data

L'esempio seguente converte il valore restituito dalla funzione Timestamp() nel formato DD/MM/YYYY:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Ad esempio, se la funzione Timestamp() restituisce il valore 02/29/2008 10:58:37, l'espressione precedente restituirà 29/02/2008.

Gli esempi riportati di seguito mostrano come viene visualizzata la mezzanotte utilizzando vari formati:

```
ToChar(Today(), 'YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM')
```

restituisce 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) restituisce 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) restituisce 2009/05/22 00:00:00:00

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## Today

La funzione Today nel Expression Builder restituisce la data odierna in base all'impostazione del fuso orario dell'utente corrente. Ad esempio, se il fuso orario dell'utente corrente è impostato su Ora legale fuso orientale -0400 UTC, la funzione Today() converte il giorno del server nell'Ora legale fuso orientale. La funzione Today() esegue la conversione UTC (Universal Time Code).

### Sintassi

Today()

### Tipo di risultato

Data

### Esempi

Se la data corrente è 27/11/2007, l'esempio seguente:

Today() - 30

restituisce il valore 28/10/2007.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## Upper

La funzione Upper del Expression Builder converte tutte le lettere della stringa specificata in lettere maiuscole. Questa funzione non ha effetto sugli altri tipi di caratteri presenti nella stringa.

### Sintassi

Upper(string)

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.



| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| string    | Specifica la stringa da convertire. Il valore può essere un valore di stringa oppure un nome di campo o un'espressione che restituisce una stringa. Se il valore è un valore di stringa, è necessario racchiuderlo tra apici o virgolette. |

### Esempi

Se il campo First Name in un record di contatti contiene il valore Amanda, l'esempio riportato di seguito restituisce il valore AMANDA:

```
Upper([First Name])
```

Entrambi gli esempi riportati di seguito restituiscono il valore ACCOUNT123:

```
Upper('Account123')
```

```
Upper("Account123")
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

### UserValue

La funzione UserValue nel Expression Builder restituisce il valore di un attributo specificato per l'utente corrente.

I campi nella vista Dettaglio utente costituiscono gli attributi dell'utente selezionato.

### Sintassi

```
UserValue('<attribute>')
```

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| attribute | <p>Il nome indipendente dalla lingua o la tag di integrazione personalizzata che corrisponde al nome della visualizzazione degli attributi dell'utente corrente.</p> <p>I tag di integrazione vengono visualizzati nella colonna Tag di integrazione - Web Services v2.0 della pagina Campi <i>tipo di record</i>.</p> |

### Esempi

Esempio 1: un processo aziendale richiede che in un campo di testo personalizzato denominato Origine in una richiesta di servizio debba essere visualizzato per impostazione predefinita il paese dell'utente che ha creato il record (l'utente corrente) durante la creazione del record stesso.

Per implementare la regola aziendale, nella pagina Impostazione campo per le richieste di servizio, impostare il valore predefinito per il campo Origine su `UserValue('<PersonalCountry>')` e selezionare la casella di controllo Invia valore predefinito.

Per informazioni sulla creazione e la modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi \(a pagina 1287\)](#).

Esempio 2: un processo aziendale richiede che venga attivata una determinata regola del workflow se il proprietario di un'opportunità non è l'amministratore.

Per implementare questa regola aziendale, impostare la condizione seguente nella regola del workflow:

`UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'`

### Attributi

Nella tabella seguente vengono elencati gli attributi che è possibile utilizzare come argomenti nella funzione `UserValue` e i nomi visualizzazione corrispondenti.

| Attributo          | Nome visualizzazione    | Valore di esempio                       |
|--------------------|-------------------------|-----------------------------------------|
| Alias              | Alias                   | Amministrazione                         |
| AuthenticationType | Tipo di autenticazione  | Solo ID utente/Password                 |
| BusinessUnit       | Business Unit           | Business Unit                           |
| BusinessUnitLevel1 | Livello Business Unit 1 | Business Unit L1                        |
| BusinessUnitLevel2 | Livello Business Unit 2 | Business Unit L2                        |
| BusinessUnitLevel3 | Livello Business Unit 3 | Business Unit L3                        |
| BusinessUnitLevel4 | Livello Business Unit 4 | Business Unit L4                        |
| CellPhone          | N. cell.                | +1 555 2368978                          |
| CreatedBy          | Creazione di            | Amministratore CSR Oracle CRM On Demand |
| CreatedByld        | Non disponibile         | 1E1263-IZBZ                             |
| CreatedDate        | Data creazione          | 01/08/2007 21:21:33                     |
| CurrencyCode       | Valuta                  | USD                                     |
| Reparto            | Reparto                 | Reparto                                 |
| Divisione          | Divisione               | Divisione                               |

| Attributo                         | Nome visualizzazione                           | Valore di esempio       |
|-----------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------|
| EMailAddr                         | E-mail                                         | john.doe@oracle.com     |
| EmployeeNumber                    | Numero dipendente                              | 12345                   |
| EnableTeamContactsSync            | Abilita sincronizzazione dei contatti del team | S                       |
| ExternalIdentifierForSingleSignOn | Identificatore esterno per accesso singolo     | UID=ADMIN,O=ORACLE      |
| ExternalSystemId                  | ID univoco esterno                             | EXTUID123               |
| FirstName                         | Nome                                           | Mario                   |
| FundApprovalLimit                 | Limite di approvazione del fondo               | 50000                   |
| IntegrationId                     | ID integrazione                                | INTUID123               |
| JobTitle                          | JobTitle                                       | Product Manager         |
| Lingua                            | Lingua                                         | Italiano                |
| LastLoggedIn                      | Ultimo accesso                                 | 10/31/2007 19:39:01     |
| LastName                          | Cognome                                        | Rossi                   |
| LeadLimit                         | Limite lead                                    | 2345679                 |
| Impostazioni nazionali            | Impostazioni nazionali                         | Inglese - Canada        |
| ManagerFullName                   | Riporta a                                      | Mario Rossi             |
| ManagerId                         | Non disponibile                                | 1E4763-IZAU             |
| Mercato                           | Mercato                                        | Mercato                 |
| MiddleName                        | Secondo nome                                   | Secondo nome            |
| MiscellaneousNumber1              | Miscellaneous Number 1                         | 2312                    |
| MiscellaneousNumber2              | Numero generico 2                              | 2312                    |
| MiscellaneousText1                | Testo generico 1                               | DUNS # (Webcat) = 10461 |

| Attributo              | Nome visualizzazione                                                                                                         | Valore di esempio                       |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| MiscellaneousText2     | Testo generico 2                                                                                                             | a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222    |
| ModifiedBy             | Modifica di                                                                                                                  | Mario Rossi                             |
| ModifiedById           | Non disponibile                                                                                                              | 1E1263-IZBZ                             |
| ModifiedDate           | Data di modifica                                                                                                             | 10/31/2007 19:32:58                     |
| MrMrs                  | Sig./Sig.ra                                                                                                                  | Sig.                                    |
| NeverCall              | Non richiamare                                                                                                               | S                                       |
| NeverMail              | Non inviare e-mail                                                                                                           | S                                       |
| NeverMail              | Non inviare posta                                                                                                            | S                                       |
| PasswordState          | Stato password                                                                                                               | Attivo                                  |
| PersonalCity           | Città                                                                                                                        | Toronto                                 |
| PersonalCountry        | Paese                                                                                                                        | Canada                                  |
| PersonalPostalCode     | Codice postale                                                                                                               | M4C2C3                                  |
| PersonalProvince       | Provincia                                                                                                                    | Ontario                                 |
| PersonalState          | Regione/provincia                                                                                                            | CA                                      |
| PersonalStreetAddress  | Via                                                                                                                          | 555 Main Avenue                         |
| PersonalStreetAddress2 | Indirizzo 2                                                                                                                  | Suite 17                                |
| PersonalStreetAddress3 | Indirizzo 3                                                                                                                  | Scarborough                             |
| PhoneNumber            | N. telefono ufficio                                                                                                          | +1 555 2365555                          |
| PrimaryDivisionName    | Divisione principale                                                                                                         | Divisione asiatica                      |
| PrimaryGroup           | Gruppo principale                                                                                                            | Gruppo utenti A                         |
| PrimaryPvgName         | Non disponibile<br><b>NOTA:</b> l'attributo PrimaryPvgName restituisce il nome del gruppo di valori dell'elenco di selezione | Gruppo valori elenco di selezione India |

| Attributo        | Nome visualizzazione                                     | Valore di esempio                                             |
|------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|                  | associato alla divisione primaria dell'utente.           |                                                               |
| Regione          | Regione                                                  | La mia regione                                                |
| Ruolo            | Ruolo                                                    | Funzionario commerciale campo                                 |
| RoleId           | ID ruolo                                                 | 1E1263-IYG1                                                   |
| SecondaryEmail   | E-mail secondario                                        | john.doe2@oracle.com                                          |
| ShowWelcomePage  | Mostra pagina di benvenuto all'accesso                   | N                                                             |
| Stato            | Stato                                                    | Attivo                                                        |
| SubMarket        | Mercato secondario                                       | Il mio mercato secondario                                     |
| SubRegion        | Regione secondaria                                       | La mia regione secondaria                                     |
| TempPasswordFlag | Password temporanea e-mail dopo aver fatto clic su Salva | S                                                             |
| TimeZoneName     | Fuso orario                                              | (GMT -05:00) Ora solare fuso orientale (Stati Uniti e Canada) |
| UserId           | ID riga                                                  | 1E1263-IZAU                                                   |
| UserLoginId      | ID riga                                                  | 1E1263-IZAU                                                   |
| UserSignInId     | ID accesso utente                                        | PTE169-14/ADMIN                                               |
| WorkFax          | N. fax ufficio                                           | +1 555 2365556                                                |

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

### UtcConvert

La funzione UtcConvert nel Expression Builder converte la data e l'ora specificate dall'impostazione del fuso orario dell'utente corrente e restituisce la data e l'ora nel fuso orario specificato.

### Sintassi

UtcConvert (data\_ora\_utc, fuso\_orario)

### Tipo di risultato

Ora

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

| Argomento     | Descrizione                                                                                                      |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| utc_date_time | La data e l'ora in base all'impostazione del fuso orario dell'utente corrente nel formato: DD/MM/YYYY 24HH.MM.SS |
| time_zone     | Il nome di un fuso orario.                                                                                       |

### Esempi

Se l'impostazione del fuso orario dell'utente corrente è (GMT -05:00) Fuso orientale (USA e Canada), l'esempio seguente:

```
UtcConvert('14/12/2007 17.07.05', 'ora solare Pacifico')
```

restituisce il valore seguente:

```
12/14/2007 12:07:05
```

Se l'impostazione del fuso orario dell'utente corrente è (GMT +05:30) Calcutta, Chennai, Mumbai, Nuova Delhi, l'esempio seguente:

```
UtcConvert('12/14/2007 15.07.05', 'ora solare fuso orientale')
```

restituisce il valore seguente:

```
12/14/2007 04:37:05
```

Gli esempi riportati di seguito mostrano come ottenere l'ora UTC corrispondente per l'ora dell'Europa occidentale:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlino, Berna, Roma, Stoccolma, Vienna")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Standard Time")
```

Gli esempi riportati di seguito mostrano come ottenere l'ora UTC corrispondente per l'ora del Sudafrica:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Ora legale Sudafrica")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Ora solare Sudafrica")
```

Se il nome di un fuso orario contiene un carattere speciale, ad esempio un apice (') o una virgola (,), è necessario racchiudere il nome del fuso orario o il carattere speciale tra virgolette. Ad esempio:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)

## Esempi di Expression Builder

Nel Expression Builder è possibile utilizzare le espressioni di esempio descritte nella tabella riportata di seguito.

| Espressioni di esempio in Expression Builder                                       |                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aggiornamento del campo Margine opportunità</b>                                 |                                                                                                                                                                                                  |
| Descrizione                                                                        | Aggiornamento del campo Margine opportunità.                                                                                                                                                     |
| Sintassi                                                                           | <code>[[cOpportunityMargin]] = [{Primary Revenue Amount}] - [[cOpportunityCost]]</code>                                                                                                          |
| <b>Convalida di nuovi servizi</b>                                                  |                                                                                                                                                                                                  |
| Descrizione                                                                        | Convalida di campo. Un nuovo servizio non può avere un fatturato superiore a 1.000.000.                                                                                                          |
| Sintassi                                                                           | <code>&lt;= IIf (FieldValue('{Type}') = 'Nuovo servizio', 1000000, [{Primary Revenue Amount}])</code>                                                                                            |
| <b>Assegnazione della richiesta di servizio appena creata al relativo creatore</b> |                                                                                                                                                                                                  |
| Descrizione                                                                        | Alla creazione della richiesta di servizio, imposta il valore del campo Alias del record utente dell'utente corrente come valore predefinito del campo Proprietario nella richiesta di servizio. |
| Sintassi                                                                           | <code>[[Owner Alias]] = UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>                                                                                                                                        |
| <b>Verifica dell'eventuale modifica dei valori dei campi specificati</b>           |                                                                                                                                                                                                  |
| Descrizione                                                                        | Verifica di modifiche nei valori dei campi.                                                                                                                                                      |
| Sintassi                                                                           | <code>PRE('{Primary Revenue Amount}') &lt;&gt; [{Primary Revenue Amount}]</code>                                                                                                                 |
| <b>Attivazione di un workflow in base a una data di chiusura</b>                   |                                                                                                                                                                                                  |
| Descrizione                                                                        | Se la data di chiusura viene modificata di più di 30 giorni, il workflow viene eseguito.                                                                                                         |
| Sintassi                                                                           | <code>[[Primary Revenue Close Date]] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') &gt; 30</code>                                                                                                        |

**Espressioni di esempio in Expression Builder****Attivazione di un workflow se un'opportunità raggiunge una determinata fase senza un contatto**

|             |                                                                                                                                                                                                |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione | Se un'opportunità raggiunge una fase di vendita Chiusa/vinta senza avere un contatto, il workflow viene eseguito.                                                                              |
| Sintassi    | FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "Chiuso/vinto"<br>AND PRE('{Sales Stage - Translation}') <> [{Sales Stage - Translation}] AND [{Key Contact Id}] = "Nessun ID riga corrispondente" |

**Attivazione di un workflow quando una casella di controllo è selezionata**

|             |                                                                                                                                                                                   |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione | Se il campo personalizzato della casella di controllo Pronto per revisione è selezionato, il workflow viene eseguito.                                                             |
| Sintassi    | ((FieldValue('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'Y')<br>AND (PRE('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'N')) OR<br>(IfNull([bCust_Ready_For_Review_Check_Box], 'Y') = 'Y') |

**Verifica per determinare se l'utente corrente è il proprietario del record**

|             |                                                                                                                                                                                        |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione | Verifica per determinare se il proprietario di un record è l'utente corrente. In questo caso, viene usata la funzione IfNull perché il valore del campo Proprietario può essere nullo. |
| Sintassi    | IfNull([Owner Alias], "Non valido") =<br>UserValue('<Alias>')                                                                                                                          |

**Attivazione di un'e-mail alla modifica della proprietà di un account**

|             |                                                                                                 |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione | Attiva un'e-mail quando il valore del campo Priorità account viene modificato da Bassa in Alta. |
| Sintassi    | (PRE('{Type}') = "Bassa") AND ( FieldValue('{Type}') =<br>"Alta")                               |

**Esclusione di un canale specifico da un workflow**

|             |                                                                                    |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione | Non esegue un workflow per un record aggiornato mediante una finestra del browser. |
| Sintassi    | PRE('{Customer Target Type}') = "Annunci" AND<br>ExcludeChannel("In linea")        |

**Argomenti correlati**



Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder \(a pagina 1998\)](#)
- [Uso di Expression Builder \(a pagina 1999\)](#)
- Funzioni di Expression Builder (vedere [Funzioni del Expression Builder](#) a pagina 2012)



# 17 **Indice**

---

## A

- Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati 1570
- Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente 1531
- Abilitazione dei registri per l'azienda 1530
- Abilitazione del tipo di prodotto del veicolo 769
- Abilitazione della funzione Registrazione modifica 1679
- Abilitazione dell'associazione del veicolo nelle richieste di servizio 769
- Abilitazione di immagini nelle pagine dei dettagli 1413
- Abilitazione di report personalizzati nella home page personale 1410
- Accesso a Elaborazione informazioni 335
- Accesso a una mappa per ottenere un indirizzo 373
- Accesso agli strumenti dati e integrazione 809
- Accesso alla documentazione relativa alle release di Oracle CRM On Demand 191
- Accesso come nuovo utente 29
- Account 282
- Account piano 409
- Aggiornamento dei dati personali 778
- Aggiornamento dei dettagli del record 118
- Aggiornamento dei record collegati dai record principali 127
- Aggiornamento del nome del calendario fiscale 1224
- Aggiornamento del record di iscrizione al corso 521
- Aggiornamento del record di registrazione a esame 530
- Aggiornamento del record di richiesta di certificazione 539
- Aggiornamento del record di richiesta di riconoscimento 548
- Aggiornamento della definizione della previsione 1670
- Aggiornamento della proprietà dei veicoli 771
- Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi 1260
- Aggiornamento delle previsioni 353
- Aggiornamento di attività 211
- Aggiornamento di gruppi di record 156
- Aggiornamento di registrazioni operazioni 475
- Aggiunta degli elementi dei piani di messaggistica 656
- Aggiunta degli stati di transizione ai processi 1567
- Aggiunta dei prompt colonna in Analytics 1093
- Aggiunta dei prompt immagine in Analytics 1094
- Aggiunta dei prompt valuta in Analytics 1094
- Aggiunta dei prompt variabile in Analytics 1096
- Aggiunta delle informazioni DEA agli indirizzi dei contatti 368
- Aggiunta di analisi ai briefing book 1164
- Aggiunta di collegamenti azione alle analisi 1041
- Aggiunta di collegamenti di testo e immagine alle pagine dei dashboard 1152
- Aggiunta di colonne alle analisi 1023
- Aggiunta di crediti ai fondi 510
- Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni 592
- Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes 817

- Aggiunta di filtri alle colonne in Analytics 1024
- Aggiunta di legende ai report mediante la vista Legenda 1079
- Aggiunta di licenze di stato del contatto 320
- Aggiunta di note 163
- Aggiunta di pagine dashboard ai briefing book 1165
- Aggiunta di partecipanti al fondo 509
- Aggiunta di partecipanti alle visite 595
- Aggiunta di più contatti alle visite agli account 597
- Aggiunta di profili di accesso 1492
- Aggiunta di prompt ai dashboard 1148
- Aggiunta di referenze 318
- Aggiunta di registri a un periodo di magazzino 572
- Aggiunta di registri a un piano di messaggistica 655
- Aggiunta di registri a una soluzione 434
- Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli di un record 1533
- Aggiunta di relazioni degli elementi dei piani di messaggistica 662
- Aggiunta di ruoli 1470
- Aggiunta di soluzioni alle richieste di servizio 424
- Aggiunta di tabelle ai risultati 1058
- Aggiunta di testo descrittivo ai risultati 1082
- Aggiunta di testo markup ai risultati 1077
- Aggiunta di tipi di record 1415
- Aggiunta di titoli ai risultati 1057
- Aggiunta di transazioni campioni a un periodo di magazzino 572
- Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino 571
- Aggiunta di utenti delegati 794
- Aggiunta di viste delle cartelle di analitica alle pagine del dashboard 1154
- Aggiunta di viste di calendario personalizzate 239
- Aggiunta e modifica delle viste 1053
- Allocazione di campioni agli utenti finali 626
- Allocazioni 623
- Allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) 628
- Amministrazione automatica partner 1457
- Amministrazione azienda 1180
- Amministrazione dei pacchetti di personalizzazione 1995
- Amministrazione del calendario fiscale 1223
- Amministrazione della conversione dei lead 1658
- Amministrazione delle assegnazioni di servizio 1251
- Amministrazione dell'impostazione Copia abilitata 1301
- Amministrazione di Oracle CRM On Demand 1169
- Amministrazione di processi 1560
- Amministrazione indirizzi 1257
- Analisi dei contatti 319
- Analisi dei dati dei report 839
- Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività 656
- Analisi dei risultati dell'esportazione 1943
- Analisi dei risultati dell'importazione 1937
- Analisi del follow-up dei lead 274
- Analisi della pipeline 341
- Analisi dell'attività dei fondi 515
- Analisi dell'attività di accesso 791
- Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti 1239
- Analisi dell'attività di accesso per un utente 1452
- Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti 1453
- Analisi delle e-mail in sospeso e inviate dell'azienda 1243
- Analisi delle modifiche alla configurazione di amministrazione nello storico modifiche 1242
- Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale 1241
- Analisi delle prestazioni degli account 301
- Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda 1240
- Analisi dell'utilizzo di Web Services 1948
- Analisi di tutte le richieste di esportazione per l'azienda 1245
- Analytics 837
- Annullamento delle operazioni di salvataggio del workflow 1610
- Annullamento delle richieste 464
- Annullamento delle richieste MDF 487

- Annullamento dell'invio delle previsioni 355
- Annullamento di registrazioni operazioni 474
- Annullamento di richieste prezzi speciali 498
- Anteprima dei record 116
- Apertura di un'analisi, un dashboard, un'azione o una condizione 838
- Applicazione della formattazione ai dashboard 1156
- Applicazione della formattazione stilistica nelle analisi e nei dashboard 1021
- Applicazione di debiti ai fondi 514
- Approvazione delle richieste 463
- Approvazione delle richieste MDF 487
- Approvazione di registrazioni operazioni 472
- Approvazione di richieste per MDF 488
- Approvazione di richieste prezzi speciali 498, 500
- Approvazione e pubblicazione delle soluzioni 433
- Archiviazione dei lead 268
- Area argomenti analitica della cronologia degli account 889
- Area argomenti analitica della cronologia degli account e degli account correlati 887
- Area argomenti analitica della cronologia degli account e dei concorrenti 883
- Area argomenti analitica della cronologia degli account e dei partner 885
- Area argomenti analitica della cronologia degli asset 902
- Area argomenti analitica della cronologia degli eventi 915
- Area argomenti analitica della cronologia degli indirizzi condivisi 942
- Area argomenti analitica della cronologia degli indirizzi degli account 882
- Area argomenti analitica della cronologia degli indirizzi dei contatti 907
- Area argomenti analitica della cronologia degli interessi dei contatti 908
- Area argomenti analitica della cronologia degli oggetti personalizzati avanzati 894
- Area argomenti analitica della cronologia dei contatti 908
- Area argomenti analitica della cronologia dei contatti account 889
- Area argomenti analitica della cronologia dei contatti opportunità 925
- Area argomenti analitica della cronologia dei lead 918
- Area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari 916
- Area argomenti analitica della cronologia dei partner 929
- Area argomenti analitica della cronologia dei preventivi 936
- Area argomenti analitica della cronologia dei prodotti 935
- Area argomenti analitica della cronologia dei prodotti a prezzi speciali 943
- Area argomenti analitica della cronologia dei rivenditori 914
- Area argomenti analitica della cronologia del fatturato del contatto 909
- Area argomenti analitica della cronologia del fatturato prodotto opportunità 928
- Area argomenti analitica della cronologia del fatturato prodotto registrazione operazione 912
- Area argomenti analitica della cronologia del portafoglio 934
- Area argomenti analitica della cronologia del team account 891
- Area argomenti analitica della cronologia del team contatto 910
- Area argomenti analitica della cronologia del team lead 919
- Area argomenti analitica della cronologia del team opportunità 929
- Area argomenti analitica della cronologia del team richiesta di servizio 939
- Area argomenti analitica della cronologia della fase di vendita 937
- Area argomenti analitica della cronologia della pipeline 933
- Area argomenti analitica della cronologia dell'attività visite 903
- Area argomenti analitica della cronologia delle analisi di registrazione utilizzo 945
- Area argomenti analitica della cronologia delle attività 892

- Area argomenti analitica della cronologia delle attività condivise 941
- Area argomenti analitica della cronologia delle campagne 905
- Area argomenti analitica della cronologia delle consegne PCD (Personalized Content Delivery) 931
- Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità 926
- Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità e dei concorrenti 922
- Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità e dei partner 924
- Area argomenti analitica della cronologia delle registrazioni operazioni 911
- Area argomenti analitica della cronologia delle richieste di servizio 938
- Area argomenti analitica della cronologia delle richieste MDF 920
- Area argomenti analitica della cronologia delle risposte della campagna 906
- Area argomenti analitica della cronologia delle soluzioni 943
- Area argomenti report in tempo reale degli account 958
- Area argomenti report in tempo reale degli account e degli account correlati 963
- Area argomenti report in tempo reale degli account e dei concorrenti 959
- Area argomenti report in tempo reale degli account e dei partner 961
- Area argomenti report in tempo reale degli asset 980
- Area argomenti report in tempo reale degli eventi 992
- Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati 991
- Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati avanzati 966
- Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e degli account 986
- Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e dei contatti 988
- Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e delle opportunità 988
- Area argomenti report in tempo reale degli oggetti personalizzati e delle richieste di servizio 990
- Area argomenti report in tempo reale degli ordini 1008
- Area argomenti report in tempo reale dei contatti 985
- Area argomenti report in tempo reale dei contatti dell'account 955
- Area argomenti report in tempo reale dei contatti opportunità 1006
- Area argomenti report in tempo reale dei fatturati dell'account 956
- Area argomenti report in tempo reale dei lead 1000
- Area argomenti report in tempo reale dei nuclei familiari 997
- Area argomenti report in tempo reale dei partner 1009
- Area argomenti report in tempo reale dei preventivi 1012
- Area argomenti report in tempo reale dei prodotti a prezzi speciali 1017
- Area argomenti report in tempo reale dei registri 980
- Area argomenti report in tempo reale dei veicoli 1018
- Area argomenti report in tempo reale del fatturato dei prodotti opportunità 1007
- Area argomenti report in tempo reale del team account 957
- Area argomenti report in tempo reale del team contatto 984
- Area argomenti report in tempo reale del team lead 999
- Area argomenti report in tempo reale del team opportunità 1008
- Area argomenti report in tempo reale del team richiesta di servizio 1013
- Area argomenti report in tempo reale della pianificazione aziendale 981
- Area argomenti report in tempo reale delle attività 965
- Area argomenti report in tempo reale delle attività condivise 1015
- Area argomenti report in tempo reale delle campagne 983
- Area argomenti report in tempo reale delle consegne PCD (Personalized Content Delivery) 1010
- Area argomenti report in tempo reale delle opportunità 1002

- Area argomenti report in tempo reale delle opportunità e dei concorrenti 1003
  - Area argomenti report in tempo reale delle opportunità e dei partner 1005
  - Area argomenti report in tempo reale delle previsioni 993
  - Area argomenti report in tempo reale delle relazioni del contatto 984
  - Area argomenti report in tempo reale delle richieste di servizio 1014
  - Area argomenti report in tempo reale delle soluzioni 1016
  - Area argomenti report in tempo reale delle valutazioni 978
  - Area argomenti report in tempo reale dello storico modifiche principale 1001
  - Argomenti correlati per i profili di accesso 1495
  - Assegnazione dei record ai registri 1534
  - Assegnazione delle attività a un altro dipendente 219
  - Assegnazione delle richieste di servizio 423
  - Assegnazione di un membro del team a un elenco di record 154
  - Asset 383
  - Assicurazione 729
  - Associazione degli esami a corsi e certificazioni 528
  - Associazione degli esami a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni 528
  - Associazione dei corsi a esami e certificazioni 520
  - Associazione dei corsi a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni 519
  - Associazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione alle divisioni 1234
  - Associazione dei riconoscimenti a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni 545
  - Associazione delle certificazioni a esami e corsi 537
  - Associazione delle certificazioni a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni 537
  - Associazione di indicazioni prodotto a record SPM 679
  - Associazione di obiettivi visita, obiettivi visita successiva e risultati a Prodotti menzionati in dettaglio in una visita di vendita 672
  - Associazione di record di indicazione prodotto a prodotti in dettaglio 679
  - Associazione di registrazioni operazioni a opportunità 476
  - Associazione di utenti a registri 1527
  - Associazione di utenti alle divisioni 1235
  - Attivazione delle lingue 1222
  - Attivazione di una dichiarazione di non responsabilità campione 640
  - Attivazione e disattivazione di clienti partner 450
  - Audit azienda 1238
- B
- Blocco dei contatti 321
- C
- Calcolo del totale corrente del magazzino campioni 578
  - Calcolo del volume operazione 476
  - Calendario e attività 197
  - Campagne 250
  - Campi Account 301
  - Campi Account concorrente: Preparazione all'importazione 1752
  - Campi account piano 411
  - Campi allocazione 626
  - Campi allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) 631
  - Campi allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP): Preparazione all'importazione 1846
  - Campi Allocazione: Preparazione all'importazione 1768
  - Campi appuntamento, task e chiamata: Preparazione all'importazione 1773
  - Campi attività 242
  - Campi avvisi 1250
  - Campi bene: Preparazione all'importazione 1776
  - Campi campagna 255
  - Campi campagna: Preparazione all'importazione 1784
  - Campi categoria prodotto: Preparazione all'importazione 1902
  - Campi certificazione 540
  - Campi certificazione: Preparazione all'importazione 1786
  - Campi Cliente piano: Preparazione all'importazione 1891
  - Campi cliente: Preparazione all'importazione 1754
  - Campi contatto 324

- Campi Contatto account: Preparazione all'importazione 1751
- Campi contatto appuntamento: Preparazione all'importazione 1772
- Campi contatto piano 414
- Campi Contatto piano: Preparazione all'importazione 1892
- Campi contatto task: Preparazione all'importazione 1923
- Campi contatto veicolo: Preparazione all'importazione 1928
- Campi contatto: Preparazione all'importazione 1796
- Campi conto portafoglio 703
- Campi copertura 740
- Campi copertura: Preparazione all'importazione 1810
- Campi corso 522
- Campi corso: Preparazione all'importazione 1809
- Campi danni 743
- Campi danni: Preparazione all'importazione 1817
- Campi dei conti finanziari 709
- Campi dei conti finanziari: Preparazione all'importazione 1835
- Campi dei piani finanziari 719
- Campi dei piani finanziari: Preparazione all'importazione 1840
- Campi dei profili sociali 442
- Campi dei titolari polizze 756
- Campi delle istanze di errore del workflow 1640
- Campi delle istanze in sospeso del workflow 1647
- Campi delle transazioni finanziarie 727
- Campi destinatario campagna: Preparazione all'importazione 1786
- Campi dichiarazione di non responsabilità campione 643
- Campi dichiarazione di non responsabilità campione: Preparazione all'importazione 1905
- Campi dichiarazione di non responsabilità correlata 645
- Campi Elemento listino prezzi: Preparazione all'importazione 1901
- Campi elemento ordine: Preparazione all'importazione 1882
- Campi elemento piano di messaggistica 663
- Campi elemento piano di messaggistica: Preparazione all'importazione 1865
- Campi elemento richiesta di campioni: preparazione all'importazione 1910
- Campi elemento transazione 621
- Campi Elemento transazione: Preparazione all'importazione 1924
- Campi esame 530
- Campi esame: Preparazione all'importazione 1831
- Campi evento 561
- Campi evento account: Preparazione all'importazione 1753
- Campi evento lead: Preparazione all'importazione 1853
- Campi evento opportunità: Preparazione all'importazione 1872
- Campi evento: Preparazione all'importazione 1829
- Campi fatturato prodotto opportunità: Preparazione all'importazione 1878
- Campi Firma: Preparazione all'importazione 1916
- Campi fondo 515
- Campi indicazione prodotto: Preparazione all'importazione 1905
- Campi indicazioni prodotto 679
- Campi indirizzo 374
- Campi indirizzo account: Preparazione all'importazione 1749
- Campi indirizzo contatto: Preparazione all'importazione 1793
- Campi indirizzo: Preparazione all'importazione 1767
- Campi invitato: Preparazione all'importazione 1851
- Campi iscrizione al corso 524
- Campi iscrizione al corso: Preparazione all'importazione 1807
- Campi iscrizione programma 457
- Campi lead 274
- Campi lead: Preparazione all'importazione 1854
- Campi licenza di stato contatto 565
- Campi Licenza stato contatto: Preparazione all'importazione 1806
- Campi Listino prezzi: Preparazione all'importazione 1900
- Campi lotto campione 634
- Campi Lotto campione: Preparazione all'importazione 1907
- Campi magazzino campioni 579
- Campi Magazzino campioni: Preparazione all'importazione 1906
- Campi nota: Preparazione all'importazione 1869



- Campi nucleo familiare 698
- Campi obbligatori per la qualificazione del lead 267
- Campi obiettivo 407
- Campi Obiettivo: Preparazione all'importazione 1870
- Campi opportunità 346
- Campi opportunità piano 417
- Campi Opportunità piano: Preparazione all'importazione 1893
- Campi opportunità: Preparazione all'importazione 1873
- Campi ordine 685
- Campi ordine: Preparazione all'importazione 1880
- Campi parte coinvolta 749
- Campi parte coinvolta: Preparazione all'importazione 1852
- Campi partecipazione conti finanziari 716
- Campi partecipazione conti finanziari: Preparazione all'importazione 1839
- Campi partner 452
- Campi Partner account: Preparazione all'importazione 1762
- Campi Partner: Preparazione all'importazione 1882
- Campi Periodo di magazzino: Preparazione all'importazione 1850
- Campi periodo magazzino 575
- Campi piano aziendale 402
- Campi Piano aziendale: Preparazione all'importazione 1783
- Campi piano di messaggistica 657
- Campi piano di messaggistica: Preparazione all'importazione 1864
- Campi polizza 752
- Campi polizza: Preparazione all'importazione 1893
- Campi portafoglio: Preparazione all'importazione 1898
- Campi predefiniti della ricerca per parola chiave 90
- Campi previsione 360
- Campi prodotto 622
- Campi prodotto a prezzi speciali 501
- Campi Prodotto a prezzi speciali: Preparazione all'importazione 1920
- Campi prodotto bloccato 691
- Campi prodotto bloccato: Preparazione all'importazione 1777
- Campi prodotto finanziario 724
- Campi prodotto finanziario: Preparazione all'importazione 1842
- Campi prodotto: Preparazione all'importazione 1902
- Campi profilo broker 759
- Campi profilo broker: Preparazione all'importazione 1781
- Campi profilo sociale: Preparazione all'importazione 1917
- Campi programma partner 458
- Campi Programma partner: preparazione all'importazione 1890
- Campi proprietà dell'assicurazione 746
- Campi proprietà dell'assicurazione: Preparazione all'importazione 1848
- Campi registrazione a esame 533
- Campi registrazione a esame: Preparazione all'importazione 1833
- Campi Registrazione modifica: Preparazione all'importazione 1868
- Campi registrazione operazione 479
- Campi registrazione operazione: Preparazione all'importazione 1819
- Campi registro 1537
- Campi registro clienti: Preparazione all'importazione 1750
- Campi registro contatti: Preparazione all'importazione 1794
- Campi registro: Preparazione all'importazione 1780
- Campi relazione elemento piano messaggistica: Preparazione all'importazione 1867
- Campi relazioni elemento piano messaggistica 668
- Campi report di verifica magazzino 582
- Campi Report di verifica magazzino: Preparazione all'importazione 1849
- Campi richiesta 735
- Campi richiesta campione 649
- Campi richiesta campione: preparazione all'importazione 1909
- Campi richiesta di certificazione 542
- Campi richiesta di certificazione: Preparazione all'importazione 1788
- Campi richiesta di riconoscimento 551
- Campi richiesta di riconoscimento: Preparazione all'importazione 1766
- Campi richiesta di servizio 425
- Campi richiesta di servizio: Preparazione all'importazione 1914
- Campi richiesta MDF: Preparazione all'importazione 1860
- Campi richiesta prezzi speciali 503
- Campi Richiesta prezzi speciali: Preparazione all'importazione 1921

- Campi Richiesta: Preparazione all'importazione 1769
- Campi richieste 465
- Campi richieste MDF 489
- Campi Riconoscimento 548
- Campi riconoscimento: Preparazione all'importazione 1764
- Campi Risposta messaggio: Preparazione all'importazione 1863
- Campi rivenditore 763
- Campi rivenditore: Preparazione all'importazione 1823
- Campi ruolo contatto opportunità: Preparazione all'importazione 1872
- Campi sinistro: Preparazione all'importazione 1789
- Campi Social media 439
- Campi soluzione 434
- Campi soluzione: Preparazione all'importazione 1918
- Campi team del cliente: Preparazione all'importazione 1763
- Campi team del contatto: Preparazione all'importazione 1807
- Campi Team opportunità: Preparazione all'importazione 1877
- Campi titolare conto finanziario 713
- Campi titolare polizza: Preparazione all'importazione 1896
- Campi titolari conti finanziari: Preparazione all'importazione 1837
- Campi transazione campioni 616
- Campi transazione campioni: Preparazione all'importazione 1912
- Campi transazioni finanziarie: Preparazione all'importazione 1844
- Campi utente 1436
- Campi utente appuntamento: Preparazione all'importazione 1772
- Campi utente e sistema 1312
- Campi utente registro: Preparazione all'importazione 1779
- Campi utente task: Preparazione all'importazione 1924
- Campi utente: Preparazione all'importazione 1925
- Campi veicolo 773
- Campi veicolo: Preparazione all'importazione 1929
- Campo oggetto personalizzato: Preparazione all'importazione 1812
- Caricamento delle estensioni lato client 1404
- Caricamento di segmenti 834
- Caricamento e gestione di icone di intestazioni globali personalizzate 1414
- Caricamento e gestione di set di icone personalizzate 1413
- Caso di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori 396
- Certificazione 534
- Chiusura delle campagne 254
- Chiusura di richieste di servizio risolte 425
- Chiusura di una richiesta di servizio 420
- Codice HTML per i campi Nota e i messaggi e-mail del workflow 68
- Codice rifiuto per i lead 1663
- Collegamento dei contatti a più clienti 316
- Collegamento dei conti portafoglio 289
- Collegamento dei record ai clienti 286
- Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite 598
- Collegamento delle informazioni sugli articoli promozionali alle visite 605
- Collegamento delle informazioni sui campioni lasciati alle visite 602
- Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite 607
- Collegamento delle viste principali e dettagliate 1088
- Collegamento di prodotti a opportunità 336
- Collegamento di prodotti a registrazioni operazioni 475
- Collegamento di prodotti a richieste prezzi speciali 494
- Collegamento di programmi a richieste prezzi speciali 495
- Collegamento di record agli obiettivi 407
- Collegamento di record ai piani aziendali 402
- Collegamento di record al record selezionato 121
- Collegamento di record durante l'importazione 1741
- Combinazione di analisi mediante operazioni set 1048
- Combinazione di più aree argomenti in un'unica analisi 1045
- Come allegare file e URL ai record 169
- Come allegare i file ai record tramite i campi allegato 173
- Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni 1991

- Come consentire agli utenti di modificare le colonne nelle analisi (vista Selettore colonna) 1079
- Come contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati 368
- Come correlare gli esami ad altri esami 529
- Come correlare i corsi ad altri corsi 520
- Come correlare i riconoscimenti ad altri riconoscimenti 546
- Come correlare le certificazioni ad altre certificazioni 538
- Come creare e limitare gli elenchi 134
- Come ottenere le indicazioni di guida 390
- Come rendere gli esami visibili per i partner 529
- Come rendere i corsi visibili per i partner 520
- Come rendere i riconoscimenti visibili per i partner 547
- Come rendere le certificazioni visibili per i partner 538
- Come rendere pubbliche le analisi personalizzate 1097
- Come restringere gli elenchi nelle pagine Elenco 143
- Come richiamare le richieste 464
- Come richiamare le richieste MDF 485
- Come tenere traccia degli asset 295
- Come tenere traccia degli interessi del contatto 319
- Come tenere traccia degli invitati agli eventi 559
- Come tenere traccia degli orari migliori per chiamare 319
- Come tenere traccia dei contatti chiave per conti portafoglio 702
- Come tenere traccia dei conti finanziari principali 709
- Come tenere traccia dei membri del nucleo familiare 697
- Come tenere traccia dei prodotti finanziari principali 724
- Come tenere traccia delle cronologie di servizio dei veicoli 772
- Come tenere traccia delle cronologie di vendita dei veicoli 771
- Come tenere traccia delle informazioni finanziarie per i veicoli 773
- Come tenere traccia delle polizze principali 752
- Come tenere traccia delle relazioni tra clienti 290
- Come tenere traccia delle relazioni tra clienti e contatti 291
- Come tenere traccia delle relazioni tra contatti 316
- Come tenere traccia delle richieste di servizio per i veicoli 770
- Come tenere traccia delle richieste principali 735
- Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti 219
- Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti 294
- Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità 334
- Concessione dell'accesso al supporto tecnico 794
- Condivisione del calendario 236
- Condivisione di indirizzi tra i record cliente, contatto, rivenditore e partner 366
- Condivisione di record (team) 152
- Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni 588
- Conferma della ricezione del magazzino campioni 578
- Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni 589
- Configurazione del workflow 1572
- Configurazione della consegna di e-mail mediante Oracle Eloqua Engage 1984
- Configurazione delle impostazioni dei lead 1201
- Configurazione delle impostazioni dell'azienda 1183
- Configurazione delle impostazioni di comunicazione 1211
- Configurazione delle impostazioni di integrazione di Oracle Social Network 1982
- Configurazione delle modalità di proprietà dei record 1524
- Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione 1570
- Configurazione di Impostazione tema aziendale 1202
- Configurazione di impostazioni aggiuntive di Profilo azienda 1211
- Configurazione di impostazioni del programma di geocodifica 1212
- Configurazione di Impostazioni di integrazione 1205
- Configurazione di Impostazioni settimana lavorativa e calendario azienda 1199

- Configurazione di Impostazioni sicurezza azienda 1206
- Configurazione di Impostazioni visibilità analisi 1210
- Configurazione di Impostazioni visibilità dati azienda 1202
- Configurazione di Informazioni chiave azienda 1182
- Configurazione di Oracle Social Engagement and Monitoring 1981
- Consegna PCD (Personalized Content Delivery) 652
- Consentire agli utenti di selezionare una vista specifica utilizzando la vista Selettore vista 1080
- Considerazioni importanti per i clienti che utilizzano codice personalizzato in Oracle CRM On Demand 1403
- Considerazioni per la modifica o la visualizzazione dei dashboard 1142
- Considerazioni per l'incorporamento degli oggetti di analitica 856
- Considerazioni relative alla creazione delle regole del workflow per il tipo di record Utente 1595
- Considerazioni sulla creazione dei layout di ricerca prodotti 1366
- Considerazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi 1260
- Considerazioni sull'importazione dei file vCard in Oracle CRM On Demand 313
- Considerazioni sull'impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione 1398
- Considerazioni sull'impostazione delle divisioni 1232
- Considerazioni valide per la modifica dei campi in un campo concatenato 59
- Contatti 305
- Contatti Oracle 195
- Contatti piano 412
- Conteggio dei record negli elenchi 149
- Conti finanziari 706
- Contrassegnare i task come completati 218
- Contrassegno di una dichiarazione di non responsabilità correlata come predefinita 640
- Controllo della modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard 1154
- Controllo dell'aspetto delle pagine dei dashboard 1150
- Controllo delle firme elettroniche 612
- Conversione degli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi 1257
- Conversione delle dichiarazioni di non responsabilità globali in dichiarazioni di non responsabilità multilingue 642
- Conversione di clienti in clienti partner 451
- Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità 268
- Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità 476
- Copertura dei dati di mappatura e codifica geografica 393
- Coperture 738
- Copia degli oggetti di Analytics dall'ambiente temporaneo all'ambiente di produzione 845
- Copia di record 115
- Copia e spostamento di oggetti di Analytics 844
- Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici 593
- Correzione delle transazioni campioni 590
- Correzione di un record Rettifica di magazzino esistente 590
- Corsi 517
- Creazione dei briefing book 1163
- Creazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione 1400
- Creazione dei layout di conversione lead 1661
- Creazione del profilo dei nuclei familiari 696
- Creazione delle code degli eventi di integrazione 1957
- Creazione delle dichiarazioni di non responsabilità campione globali 639
- Creazione delle dichiarazioni di non responsabilità campione multilingue 639
- Creazione delle richieste 462
- Creazione di applet Web di tipo Dashboard 1353
- Creazione di applet Web di tipo Report 1351
- Creazione di applet Web globali 1401
- Creazione di applet Web HTML 1348
- Creazione di applet Web per feed RSS 1345
- Creazione di applet Web per i tipi di record 1343

- Creazione di applet Web URL 1349
  - Creazione di appuntamenti per più account 300
  - Creazione di attività 209
  - Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori 1630
  - Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro 1614
  - Creazione di azioni del workflow: Attendi 1632
  - Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione 1616
  - Creazione di azioni del workflow: Crea task 1619
  - Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail 1624
  - Creazione di campi di informazioni correlate personalizzati 1296
  - Creazione di campi elenco di selezione personalizzati con valori condivisi 1299
  - Creazione di dashboard 1144
  - Creazione di divisioni 1234
  - Creazione di eventi programmati 1602
  - Creazione di eventi programmati per Analytics 1606
  - Creazione di gruppi e di elementi calcolati 1090
  - Creazione di iscrizioni al programma partner 456
  - Creazione di layout home page di record 1371
  - Creazione di messaggi personalizzati per la condizione di assenza di dati nelle analisi 1092
  - Creazione di misure calcolate 1090
  - Creazione di modelli Mail Merge for Word 825
  - Creazione di nuovi indirizzi condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner 365
  - Creazione di nuovi indirizzi non condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner 370
  - Creazione di nuovi temi 1418
  - Creazione di passi selezione 1091
  - Creazione di periodi di magazzino per gli utenti 1456
  - Creazione di processi 1566
  - Creazione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati 500
  - Creazione di profili di accesso per i registri 1529
  - Creazione di programmi partner 456
  - Creazione di prompt del dashboard 1148
  - Creazione di record 55
  - Creazione di registrazioni operazioni 470
  - Creazione di registri e gerarchie di registri 1525
  - Creazione di regole del workflow 1596
  - Creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel 829
  - Creazione di report personalizzati per home page 1368
  - Creazione di risposte messaggio da un elemento piano messaggistica 663
  - Creazione di risposte messaggio da un piano di messaggistica 657
  - Creazione di script di valutazione 1978
  - Creazione di segmenti 833
  - Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word 826
  - Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri 1524
  - Creazione di transazioni campioni perse e trovate 591
  - Creazione di un elemento dell'ordine per i prodotti 683
  - Creazione di un filtro 846
  - Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino 591
  - Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino 573
  - Creazione di un trasferimento di campioni 587
  - Creazione di una condizione 847
  - Creazione di una Registrazione operazione da un'opportunità 343
  - Creazione di una richiesta di servizio 419
  - Creazione di una Richiesta prezzi speciali da un'opportunità 342
  - Creazione di un'azione 850
  - Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni e dell'intestazione globale 1407
  - Creazione e modifica di campi 1287
  - Creazione manuale dei record di modifica 1699
- D
- Danni 742
  - Dashboard 1141

- Dashboard preimpostati - Dashboard Cliente 1160
  - Dashboard preimpostati - Dashboard Efficacia marketing 1162
  - Dashboard preimpostati - Dashboard Efficacia vendite 1161
  - Dashboard preimpostati - Dashboard Panoramica 1160
  - Dashboard preimpostati - Dashboard Pipeline 1161
  - Dashboard preimpostati - Dashboard Servizio 1162
  - Definizione degli elenchi di selezione a catena 1357
  - Definizione dei controlli delle password dell'azienda 1214
  - Definizione di un calendario fiscale personalizzato 1225
  - Definizione valute 1228
  - Dichiarazioni di non responsabilità campione 636
  - Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow 1636
  - Disattivazione di utenti 1457
  - Disattivazione di utenti (partner) 1462
  - Distribuzione di campioni durante una visita di vendita 593
  - Download del modello Mail Merge for Word 825
  - Download del modello Reports and Analysis for Excel 829
  - Download della utility client Oracle Data Loader On Demand 1945
  - Download della utility client Oracle Migration Tool On Demand 1951
  - Download di analisi 840
  - Download di file WSDL e di schema 1946
  - Download di Segmentation Wizard 832
  - Download ed eliminazione degli allegati delle richieste di esportazione 811
  - Durata 2014
- E
- Elaborazione delle richieste 513
  - Elaborazione di una richiesta di servizio 419
  - Elementi correlati di allegato 172
  - Elementi dei piani di messaggistica 660
  - Elementi di transazione 619
  - Eliminazione degli account partner 451
  - Eliminazione delle iscrizioni al programma partner 457
  - Eliminazione delle istanze di errore da Monitor errori workflow 1640
  - Eliminazione delle istanze in sospeso da Monitor attese workflow 1646
  - Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow 1637
  - Eliminazione delle richieste 465
  - Eliminazione di analisi 841
  - Eliminazione di indirizzi condivisi 371
  - Eliminazione di programmi partner 458
  - Eliminazione e ripristino dei record 180
  - Esami 525
  - Esecuzione di analisi 839
  - Esecuzione di ricerche di prossimità 387
  - Esecuzione di una ricerca avanzata di più tipi di record 102
  - Esecuzione di una ricerca avanzata di un tipo di record singolo 98
  - Esempi di calcoli dei livelli di accesso 1549
  - Esempi di Expression Builder 2051
  - Esempi di record evento di registrazione modifica 1696
  - Esempi di tipi di record collegati ad altri tipi di record 122
  - Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione 1550
  - Esempio 2: uso del livello di accesso Eredità principale 1554
  - Esempio 3: protezione dei dati tramite i registri 1557
  - Esempio della combinazione di più aree argomenti in un'unica analisi 1047
  - Esempio dell'uso dei processi per bloccare i record 1562
  - Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita 1518
  - Esempio di configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up per le attività 1624
  - Esempio di e-mail dei risultati dell'importazione e file di log 1938
  - Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS 1354
  - Esempio di utilizzo di record SPM e indicazioni prodotto 675
  - Esportazione dei dati 1939
  - Esportazione di record in elenchi 149
  - Esportazione di segmenti 835
  - Espressione di letterali 1099
  - Eventi 556
  - ExcludeChannel 2016
  - Expression Builder 1998

## F

- FieldValue 2018
- Filtro di elenchi 141
- FindNoneOf 2019
- FindOneOf 2019
- Fondi 506
- Frazionamento del fatturato dell'opportunità tra membri del team 344
- Funzionalità di amministrazione dei processi 1564
- Funzioni data/ora di calendario 1120
- Funzioni del Expression Builder 2012
- Funzioni di aggregazione 1100
- Funzioni di aggregazione parziale 1105
- Funzioni di conversione 1126
- Funzioni di sistema 1127
- Funzioni matematiche 1115
- Funzioni stringa 1109

## G

- Gestione avvisi 1248
- Gestione degli account 284
- Gestione degli account partner 450
- Gestione degli account piano 410
- Gestione degli allegati dell'azienda 1971
- Gestione degli asset 384
- Gestione degli elementi dei piani di messaggistica 662
- Gestione degli elementi di transazione 620
- Gestione degli elenchi 129
- Gestione degli elenchi di periodi dell'azienda 1227
- Gestione degli esami 527
- Gestione degli eventi 558
- Gestione degli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate 803
- Gestione degli indirizzi 364
- Gestione degli obiettivi 406
- Gestione degli ordini 682
- Gestione degli utenti nell'organizzazione partner (Partner) 1459
- Gestione dei beni 693
- Gestione dei campi personalizzati obsoleti 1283
- Gestione dei campioni 566
- Gestione dei contatti 307
- Gestione dei contatti piano 413
- Gestione dei conti finanziari 709
- Gestione dei conti portafoglio 702
- Gestione dei corsi 519
- Gestione dei criteri di filtro predefiniti per gli elementi correlati 1329
- Gestione dei danni 743
- Gestione dei fondi 509
- Gestione dei gruppi 1538
- Gestione dei layout di ricerca 1361
- Gestione dei lead 265
- Gestione dei lotti campione 634
- Gestione dei nuclei familiari 696
- Gestione dei periodi di magazzino 570
- Gestione dei piani aziendali 401
- Gestione dei piani di messaggistica 655
- Gestione dei piani finanziari 719
- Gestione dei preferiti 842
- Gestione dei prodotti bloccati 689
- Gestione dei profili broker 759
- Gestione dei profili sociali 441
- Gestione dei programmi partner 455
- Gestione dei record 50
- Gestione dei report di verifica magazzino 581
- Gestione dei riconoscimenti 545
- Gestione dei rivenditori 762
- Gestione dei ruoli 1462
- Gestione dei social media 439
- Gestione dei territori 1543
- Gestione dei titolari dei conti finanziari 713
- Gestione dei titolari di polizze 756
- Gestione dei veicoli 768
- Gestione del contenuto 1962
- Gestione del marketing 249
- Gestione della home page Conto finanziario 708
- Gestione della home page Copertura 739
- Gestione della home page Danno 742
- Gestione della home page Parte coinvolta 747
- Gestione della home page Partecipazione conto finanziario 714
- Gestione della home page Piano finanziario 718
- Gestione della home page Polizza 751
- Gestione della home page Prodotti finanziari 722
- Gestione della home page Proprietà assicurazione 745
- Gestione della home page Registrazione operazione 468
- Gestione della home page Richiesta 733
- Gestione della home page Titolare conto finanziario 711



- Gestione della home page Titolare polizza 755
- Gestione della home page Transazione finanziaria 726
- Gestione della pagina Elenco ruoli 1465
- Gestione della quota 791
- Gestione della visibilità dei dashboard in Analytics 1159
- Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco 1367
- Gestione dell'assicurazione 729
- Gestione delle allocazioni 625
- Gestione delle allocazioni contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) 630
- Gestione delle campagne 252
- Gestione delle certificazioni 536
- Gestione delle coperture 740
- Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione 638
- Gestione delle etichette di campo 1319
- Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione 1959
- Gestione delle indicazioni prodotto 678
- Gestione delle iscrizioni al programma partner 456
- Gestione delle licenze di stato contatto 564
- Gestione delle opportunità 333
- Gestione delle opportunità piano 416
- Gestione delle partecipazioni conto finanziario 716
- Gestione delle parti coinvolte 748
- Gestione delle polizze 752
- Gestione delle previsioni 351
- Gestione delle previsioni del team 357
- Gestione delle proprietà dell'assicurazione 746
- Gestione delle quote 356
- Gestione delle registrazioni operazioni 470
- Gestione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica 668
- Gestione delle richieste 462, 734
- Gestione delle richieste di campioni 649
- Gestione delle richieste di servizio 422
- Gestione delle richieste MDF 484
- Gestione delle soluzioni 432
- Gestione delle transazioni campioni 587
- Gestione delle valute 1228
- Gestione delle vendite 279
- Gestione di aggiunte intestazioni HTML personalizzate 1406
- Gestione di calendari e attività 206
- Gestione di chiamate Smart 1985

- Gestione di immagini nelle pagine dei dettagli 1973
- Gestione di Life Sciences 1985
- Gestione di PRM e High Tech 447
- Gestione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati 500
- Gestione di prodotti finanziari 723
- Gestione di richieste prezzi speciali 494
- Gestione di transazioni finanziarie 727
- Gestione di un magazzino campioni 577
- Gestione di utenti delegati (amministratore) 1454
- Gestione personalizzazione 1495
- Gestione processi aziendali 1559
- Gestione profili di accesso 1478
- Gestione registro 1497
- Gestione utenti 1434
- Gestione utenti e controlli degli accessi 1432
- Gestione dell'elenco di note 166
- GetGroupId 2020

## H

- HostName 2020

## I

- IfNull 2021
- IIf 2021
- Importazione dei dati 1933
- Importazione delle richieste 465
- Importazione di contatti 308
- Importazione di file vCard 314
- Impostazione degli indicatori di integrazione dei campi personalizzati 1302
- Impostazione degli script di valutazione 1974
- Impostazione dei campi concatenati 1316
- Impostazione dei filtri dell'elenco di selezione in base ai record di allocazione per un funzionario commerciale 1991
- Impostazione dei listini prezzi per Life Sciences 1969
- Impostazione dei prodotti dell'azienda 1963
- Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente 1449
- Impostazione del calendario 806
- Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida 1990



- Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali 1181
- Impostazione del tema 789
- Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica rel. 1261
- Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca 788
- Impostazione della definizione della previsione 1664
- Impostazione della modalità di anteprima dei record 789
- Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di Analytics condivise 853
- Impostazione della vista calendario predefinita 236
- Impostazione delle cartelle in Analytics 852
- Impostazione delle categorie prodotto 1963
- Impostazione delle domande di sicurezza 792
- Impostazione delle formule di colonna 1040
- Impostazione delle opzioni per le azioni 850
- Impostazione delle posizioni delle versioni dei programmi di installazione di Oracle CRM On Demand Desktop 1997
- Impostazione delle preferenze relative a Life Sciences 1988
- Impostazione delle quote di vendita degli utenti 1449
- Impostazione delle regole di assegnazione 1653
- Impostazione dell'invio automatico delle transazioni campioni 1993
- Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio 1255
- Impostazione di collegamenti Web 1302
- Impostazione di elenchi di selezione a catena condivisi 1359
- Impostazione di gruppi 1541
- Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita 1671
- Impostazione di listini prezzi per PRM 1965
- Impostazione di territori 1543
- Impostazione di utenti 1434
- Impostazione di utenti (partner) 1459
- Impostazione divisioni 1231
- Impostazioni dei profili di accesso e dei ruoli per la conversione dei lead 270
- Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per gli indirizzi 1262
- Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni 477
- Impostazioni nazionali 2032
- Indicazioni prodotto 676
- Indirizzi 361
- Individuazione dei contatti per le campagne 253
- Informazioni su calendari e stili di tema 197
- Informazioni su campi, elenchi di selezione e metrica 1427
- Informazioni su come mostrare o nascondere la barra delle azioni 42
- Informazioni su duplicati di record e ID esterni 1727
- Informazioni su Expression Builder 1998
- Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti 786
- Informazioni su opportunità e previsioni 329
- Informazioni su Oracle Social Engagement and Monitoring 437
- Informazioni su Oracle Social Network 443
- Informazioni su Segmentation Wizard 832
- Informazioni sugli allegati 167
- Informazioni sugli elenchi di selezione a catena e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione 1360
- Informazioni sugli errori delle regole e delle azioni del workflow 1589
- Informazioni sugli eventi di integrazione 1956
- Informazioni sugli eventi di registrazione modifica 1693
- Informazioni sugli eventi programmati 1599
- Informazioni sugli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione 1579
- Informazioni sugli indicatori di record per le sezioni di informazioni correlate 76
- Informazioni sugli script di valutazione 1975
- Informazioni sugli stati di transizione e sui campi di transizione nell'amministrazione dei processi 1561
- Informazioni sui calendari fiscali 1223

- Informazioni sui campi codice geografico nel tipo di record Indirizzo 377
- Informazioni sui campi concatenati 58
- Informazioni sui campi di informazioni correlate personalizzati 1294
- Informazioni sui campi elenco di selezione, sui gruppi di valori dell'elenco di selezione e sulle divisioni 62
- Informazioni sui campi mascherabili 65
- Informazioni sui campi obbligatori in modo condizionale 1284
- Informazioni sui campi personalizzati 1275
- Informazioni sui campi primari nell'amministrazione dei processi 1562
- Informazioni sui campi Riporta a e Riporta a (Alias) nei record utente 1449
- Informazioni sui campi visualizzati come immagini 61
- Informazioni sui caratteri speciali negli indirizzi e-mail 65
- Informazioni sui contatti bloccati 321
- Informazioni sui criteri di accesso e di password 1213
- Informazioni sui dati contenuti nei file iCalendar 233
- Informazioni sui dati dei campi modificati nei record 1381
- Informazioni sui duplicati quando si creano i record 184
- Informazioni sui file vCard 312
- Informazioni sui giorni lavorativi e l'orario di lavoro nel calendario 202
- Informazioni sui gruppi di valori dell'elenco di selezione 1397
- Informazioni sui layout delle pagine dei nuovi record 54
- Informazioni sui layout di pagina utente 1447
- Informazioni sui limiti dei layout personalizzati 1331
- Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati 1485
- Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali 1484
- Informazioni sui privilegi nei ruoli 1467
- Informazioni sui prodotti bloccati per i contatti 322
- Informazioni sui profili di accesso in team, gruppi e registri 1481
- Informazioni sui profili di accesso nei ruoli 1479
- Informazioni sui promemoria attività 210
- Informazioni sui team di opportunità 345
- Informazioni sui valori di filtro 88
- Informazioni sui valori predefiniti nei campi di ricerca 89
- Informazioni sui widget On Demand 812
- Informazioni sui workflow degli elementi di richiesta campione e sulle regole dei prodotti bloccati 691
- Informazioni sul blocco dei prodotti e sui modelli Chiamata Smart 690
- Informazioni sul blocco dei record 117
- Informazioni sul calendario fiscale personalizzato in Analytics 865
- Informazioni sul collegamento dei record a indirizzi 372
- Informazioni sul riquadro record nelle pagine Elenco 143
- Informazioni sul supporto dei servizi Web per i registri 1504
- Informazioni sul trascinamento degli appuntamenti nel calendario 212
- Informazioni sulla barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard 831
- Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word 824
- Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Reports and Analysis for Excel 828
- Informazioni sulla compilazione automatica dei campi delle richieste di campioni 651
- Informazioni sulla conservazione dei registri personalizzati collegati durante l'unione di record 161
- Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel 828
- Informazioni sulla creazione di report sugli oggetti personalizzati 873
- Informazioni sulla delega di utenti 1453
- Informazioni sulla disabilitazione del codice personalizzato per gli utenti 1342
- Informazioni sulla durata della sessione di Oracle CRM On Demand 194
- Informazioni sulla geocodifica delle informazioni dell'indirizzo 378

- Informazioni sulla gestione dei campi 1268
- Informazioni sulla gestione delle soluzioni 429
- Informazioni sulla modifica e l'eliminazione degli elenchi privati creati da altri utenti 140
- Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri 1501
- Informazioni sulla programmazione di analisi e dashboard per l'esecuzione automatica 856
- Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team 1481
- Informazioni sulla protezione dalla falsificazione delle richieste di più siti 1221
- Informazioni sulla registrazione modifica per modifiche agli elenchi di valori negli elenchi di selezione 1692
- Informazioni sulla registrazione utilizzo in Oracle CRM On Demand 1179
- Informazioni sulla relazione tra transazioni campioni e magazzino campioni 614
- Informazioni sulla ricerca avanzata di più tipi di record 98
- Informazioni sulla ricerca avanzata di record correlati 96
- Informazioni sulla ricerca avanzata di un tipo di record singolo 94
- Informazioni sulla ricerca mirata 80
- Informazioni sulla ricerca per parola chiave 89
- Informazioni sulla ricerca per parola chiave avanzata 112
- Informazioni sulla risoluzione dei problemi dei registri 1538
- Informazioni sulla sincronizzazione di eventi e appuntamenti 240
- Informazioni sulla specifica dei filtri per i report e i dashboard incorporati 1307
- Informazioni sulla standardizzazione degli URL 1392
- Informazioni sulla utility client Oracle Data Loader On Demand 1945
- Informazioni sulla utility client Oracle Migration Tool On Demand 1950
- Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics 857
- Informazioni sulla vista migliorata per le schede di informazioni correlate 78
- Informazioni sulla visualizzazione degli elenchi di prodotti bloccati per i contatti 690
- Informazioni sull'abilitazione e la disabilitazione del codice personalizzato e dell'indicatore del codice personalizzato 191
- Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record 50
- Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli 1466
- Informazioni sulle applet Web personalizzate 1340
- Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo 1514
- Informazioni sulle assegnazioni di servizio 1251
- Informazioni sulle associazioni Smart e sulla funzionalità di risoluzione automatica 108
- Informazioni sulle azioni del workflow 1584
- Informazioni sulle condizioni di filtro 82
- Informazioni sulle configurazioni degli allegati 1427
- Informazioni sulle destinazioni di rilascio negli editor viste 1054
- Informazioni sulle divisioni e sui gruppi di valori dell'elenco di selezione nei record 1236
- Informazioni sulle espressioni 2001
- Informazioni sulle fasi di vendita e sulla funzione di aggiornamento di massa 345
- Informazioni sulle firme elettroniche 612
- Informazioni sulle funzioni Integrazione Ebiz PIP e Gestione ordini Oracle CRM On Demand 683
- Informazioni sulle gerarchie 1019
- Informazioni sulle limitazioni agli indirizzi IP per i ruoli 1468
- Informazioni sulle limitazioni in Analytics 867
- Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi 1706
- Informazioni sulle modalità di proprietà dei record 1504
- Informazioni sulle opzioni Visualizzazione consigliata e Migliore visualizzazione 1054
- Informazioni sulle prestazioni di report 1134

- Informazioni sulle regole del workflow 1574
  - Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo 1587
  - Informazioni sulle regole di assegnazione 1650
  - Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati 1430
  - Informazioni sulle ricerche negli elenchi di selezione a scelta multipla 89
  - Informazioni sulle sessioni concorrenti in Oracle CRM On Demand 194
  - Informazioni sull'editor HTML 66
  - Informazioni sull'elenco Contatti preferiti 315
  - Informazioni sull'eliminazione e il ripristino dei record 176
  - Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri 1514
  - Informazioni sull'impostazione dei campi e i layout di pagina per le modalità di proprietà dei record 1273
  - Informazioni sull'impostazione della funzionalità delle regole del workflow 1573
  - Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo 788
  - Informazioni sull'impostazione Mantiene aggiornato il valore dell'elenco di selezione disabilitato 1325
  - Informazioni sull'incorporamento dei report e dei dashboard in Oracle CRM On Demand 1306
  - Informazioni sull'interfaccia 30
  - Informazioni sull'invio automatico delle transazioni campioni 1994
  - Informazioni sull'override dei processi di blocco dei record 1572
  - Informazioni sull'unione e sull'eliminazione delle divisioni 1236
  - Informazioni sull'uso degli indirizzi nei report 873
  - Informazioni sull'utilizzo di collegamenti Web per creare nuovi scenari di integrazione 1316
  - Installazione di Oracle CRM On Demand Desktop 1997
  - InStr 2023
  - Integrazione di un widget Centro messaggi 813
  - Integrazione di un widget Elenchi preferiti 813
  - Integrazione di un widget Elenco semplice 815
  - Integrazione di un widget Report 814
  - Integrazione di Web Services 1945
  - Introduzione 27
  - Introduzione ad Analytics 866
  - Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino 611
  - Invio delle previsioni 355
  - Invio delle richieste MDF per l'approvazione 484
  - Invio delle richieste per l'approvazione 462
  - Invio di e-mail di marketing mediante Oracle Eloqua Engage 322
  - Invio di note ad altri utenti 167
  - Invio di registrazioni operazioni per approvazione 471
  - Invio di richieste per MDF 488
  - Invio di richieste prezzi speciali 499
  - Invio di richieste prezzi speciali per approvazione 495
  - Invio di un ordine per i prodotti 685
  - Iscrizione ai corsi 521
  - Istruzioni Case 1128
  - Istruzioni per la verifica dei dati 1742
  - IsValidRowId 2024
- J
- JoinFieldValue 2025
  - JulianDay 2027
  - JulianMonth 2027
  - JulianQtr 2028
  - JulianWeek 2029
  - JulianYear 2029
- L
- La mia home page 43
  - Lead 257
  - Lead (aspetti vendite) 281
  - Left 2030
  - Len 2030
  - Licenze di stato contatto 563
  - Life Sciences 553
  - Limitazione dei record attività visualizzati 218
  - Limitazione dei record cliente visualizzati 290
  - Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP 1223
  - Limitazione di processi 1569
  - Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici 1613
  - Limitazioni all'utilizzo dei campi concatenati 1318

- Linee guida per l'impostazione dei ruoli 1463
- Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati 1742
- LN 2031
- LocaleListSeparator 2032
- LookupName 2033
- LookupValue 2034
- Lotti campione 632
- Lower 2034

## M

- Magazzino campioni 576
- Mappatura dei valori dell'elenco di selezione ai gruppi di valori dell'elenco di selezione 1327
- Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead 1660
- Maps 385
- Marketing 249
- Messaggistica SPM (Structured Product Messaging) 670
- Mid 2035
- Misurazione dell'efficacia della campagna 255
- Modalità di determinazione dei diritti di accesso 1544
- Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo correlato 1547
- Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo principale 1544
- Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo correlato 1548
- Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo principale 1545
- Modalità di interazione dei layout di campo personalizzati con i layout di pagina per i ruoli 1390
- Modalità di interazione dei layout informazioni correlate personalizzati con i layout di pagina per i ruoli 1386
- Modalità di proprietà dei record e task generati in modo automatico 1509
- Modifica degli insiemi di elenchi per i tipi di record 147
- Modifica dei briefing book 1166
- Modifica dei campi in un campo concatenato 60
- Modifica dei layout delle home page 804
- Modifica dei valori dell'elenco di selezione 1323
- Modifica del campione in un elemento di transazione 620
- Modifica del campione in un'allocazione 626
- Modifica del layout della barra delle azioni 805
- Modifica del layout della pagina Dettaglio 795
- Modifica del lotto campione in un elemento di transazione 621
- Modifica del registro personalizzato primario in un record 156
- Modifica della divisione primaria per un utente 1452
- Modifica della password 792
- Modifica delle opzioni di stampa ed esportazione per i dashboard 1157
- Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard e delle analisi 1155
- Modifica delle proprietà del dashboard 1158
- Modifica delle proprietà delle colonne 1030
- Modifica delle risposte messaggio 228
- Modifica dell'icona per un tipo di record 1417
- Modifica dell'ID utente di un utente 1450
- Modifica dell'ID utente di un utente (Partner) 1461
- Modifica dell'impostazione della lingua 790
- Modifica dello stato di iscrizione al programma partner 457
- Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow 1634
- Modifica dell'ordine delle regole del workflow 1635
- Modifica di dashboard 1145
- Modifica di un contatto principale del cliente 286
- Monitor attese workflow 1643
- Monitor errori workflow 1638
- Monitoraggio del fatturato in base ai clienti 297
- Monitoraggio del fatturato in base ai contatti 317
- Monitoraggio delle attività dei campioni 615

## N

- Note di rilascio per Oracle CRM On Demand 195
- Note d'uso nelle aree argomenti 876
- Nuclei familiari 693

## O

- Obiettivi 404
- Operatori 1128
- Operatori di Expression Builder 2008
- Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino 574
- Opportunità 328
- Opportunità piano 415
- Oracle CRM On Demand Desktop 1995
- Ordinamento di colonne 1044
- Ordini 680
- OrganizationName 2037
- Ottimizzazione delle prestazioni 1135

## P

- Pagina Coda di eliminazione e ripristino in batch 1951
- Pagina Coda di inizializzazione del campo correlato 1955
- Pagina Coda richieste di assegnazione batch 1954
- Pagina della gerarchia dei registri 1536
- Pagina Dettaglio previsione 357
- Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record 1265
- Pagina Elenchi preferiti 148
- Pagina Elenco allegati 172
- Pagina Gestione elenchi 145
- Pagina Impostazioni calendario 236
- Pagina Modifica nota 164
- Pagina Nota (elenco) 165
- Pagina Record preferiti 128
- Pagina Visualizza elenco 147
- Panoramica di Oracle CRM On Demand pagina per pagina 38
- Partecipazioni conti finanziari 714
- Parti coinvolte 747
- Partner 447
- Passo 1: Definizione dei criteri in Analytics 1022
- Passo 2: Analisi dei risultati e creazione di layout 1049
- Passo 3: Definizione dei prompt di Analytics (facoltativo) 1092
- Passo 4: Salvataggio delle analisi 1097
- Periodo magazzino 568
- Personalizzazione applicazioni 1263
- Personalizzazione dei layout degli elementi correlati 1327

- Personalizzazione dei layout di campo 801
- Personalizzazione dei layout di pagina per la creazione di nuovi record 1338
- Personalizzazione dei layout di pagina statici 1332
- Personalizzazione dei layout Informazioni correlate 796
- Personalizzazione della home page personale per l'azienda 1409
- Personalizzazione della proprietà precedente per i record condivisi 1426
- Personalizzazione dell'applicazione 777
- Personalizzazione delle pagine di dashboard in runtime 1143
- Personalizzazione delle tag di integrazione REST 1417
- Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda 1678
- Personalizzazione dello storico modifiche 1372
- Piani aziendali 399
- Piani di messaggistica 653
- Piani finanziari 717
- Pianificazione aziendale 395
- Pianificazione di appuntamenti con altri 230
- Pianificazione di visite di massa 225
- Plugin applicazione 1981
- Polizze 750
- Portafogli 700
- PRE 2037
- Preparazione all'importazione dei dati 1748
- Preventivi 687
- Previsioni 349
- Prime operazioni 28
- PRM (Partner Relationship Management) e High Tech 447
- Procedura di esportazione 1939
- Procedura di importazione 1933
- Processi Life Sciences 553
- Processo di amministrazione di Oracle CRM On Demand 1177
- Processo di assunzione e determinazione delle relazioni agente/broker 730
- Processo di conversione dei lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM (Producer Success Model) 731
- Processo di esecuzione della pianificazione del canale 729
- Processo di gestione dei clienti 280

- Processo di gestione dei contatti 280
- Processo di gestione dei lead 249
- Processo di gestione delle campagne 249
- Processo di gestione delle opportunità 279
- Processo di gestione delle previsioni per amministratori di previsioni 281
- Processo di gestione delle previsioni per utenti delle vendite 281
- Processo di gestione delle relazioni agente/broker 730
- Processo di gestione delle richieste di servizio 419, 731
- Processo di gestione di calendari e attività 281
- Processo di impostazione conversione lead 1659
- Processo di impostazione degli amministratori dei partner (amministratore) 1458
- Processo di impostazione dei gruppi di valori dell'elenco di selezione 1399
- Processo di impostazione dei processi in Oracle CRM On Demand 1566
- Processo di impostazione dei profili di accesso 1492
- Processo di impostazione dei registri 1519
- Processo di impostazione delle divisioni 1233
- Processo di integrazione di Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand 1982
- Processo di pianificazione vendite e budget 730
- Processo di produzione delle richieste prima dichiarazione di sinistro 730
- Processo di riconciliazione del magazzino 579
- Prodotti bloccati 687
- Prodotti finanziari 720
- Profili sociali 440
- Profilo broker 757
- Profilo dell'azienda 1181
- Progettazione di un filtro 846
- Progettazione di una condizione 847
- Progettazione di un'analisi 856
- Progettazione di un'azione 849
- Programmi partner 453
- Proprietà dell'assicurazione 745
- Pubblicazione di avvisi a livello aziendale 1248

## Q

- Qualificazione dei lead 266

## R

- Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password 192
- Registrazione dei requisiti di certificazione per un riconoscimento 546
- Registrazione delle risposte alla campagna 254
- Registrazione modifica 1679
- Registrazione per gli esami 529
- Registrazioni operazioni 468
- Regole dati e assegnazione 1649
- Reimpostazione dei layout della barra delle azioni personalizzati 1496
- Reimpostazione dei layout della home page personalizzati 1497
- Reimpostazione dei layout di pagina personalizzati 1496
- Reimpostazione del PIN DMS di un utente 1451
- Reimpostazione della password di un utente 1451
- Reimpostazione della password di un utente (Partner) 1461
- Reimpostazione di tutte le password 1222
- Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica 666
- Report audit magazzino 581
- Requisiti di sistema per Oracle CRM On Demand 195
- Restituzione delle richieste MDF 486
- Restituzione di registrazioni operazioni 473
- Restituzione di richieste prezzi speciali 497
- Revisione degli avvisi 45
- Revisione delle informazioni di delega 793
- Revisione delle previsioni 351
- Revisione delle richieste 463
- Revisione delle soluzioni 433
- Riassegnazione degli account 285
- Riassegnazione di lead 265
- Riassegnazione di opportunità 333
- Ricerca di clienti partner 451
- Ricerca di indirizzi in Maps 387
- Ricerca di record 79
- Ricerca di record con la funzione Ricerca per parola chiave avanzata 110



- Ricerca di record nella barra delle azioni 92
- Ricerca di record nelle finestre di ricerca 103
- Ricerca di record nelle pagine Elenco 102
- Richiamo di richieste prezzi speciali 496
- Richiesta di certificazione 539
- Richiesta di riconoscimento 547
- Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo 573
- Richieste 460, 732
- Richieste campione 647
- Richieste di elaborazione per i fondi 510
- Richieste di servizio 420
- Richieste di servizio e Soluzioni 419
- Richieste MDF 482
- Richieste prezzi speciali 491
- Riconciliazione di un periodo di magazzino 575
- Riconoscimento 543
- Ridenominazione dei tipi di record 1412
- Ridenominazione dei titoli delle sezioni dei campi 1340
- Ridenominazione di analisi 842
- Ridenominazione di dashboard 1159
- Rifiuto delle richieste 463
- Rifiuto delle richieste MDF 486
- Rifiuto di lead 273
- Rifiuto di registrazioni operazioni 473
- Rifiuto di richieste per MDF 488
- Rifiuto di richieste prezzi speciali 497, 499
- Right 2039
- Rimozione degli utenti dalle attività 211
- Rimozione di indirizzi da clienti, contatti, rivenditori o partner 371
- Rinvio di registrazioni operazioni 473
- Ripristino delle impostazioni predefinite 1322
- Risoluzione di una richiesta di servizio 420
- Rivenditori 761
- RowIdToRowNum 2039
- RowNum 2040

## S

- Salvataggio degli appuntamenti come file iCalendar 232
- Salvataggio dei contatti come file vCard 314
- Salvataggio delle informazioni sui dettagli della visita come modello 610
- Scalare le richieste di servizio 425

- Scenario di gestione dei piani per i contatti 397
- Scenario di gestione dei piani per obiettivi e prodotti 398
- Scenario di gestione di piani per un singolo cliente 396
- Scenario per il blocco dei record Attività 1562
- Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita 1517
- Selezione dei layout di pagina SPM (Structured Product Messaging) 672
- Selezione del contenuto per un'azione 851
- Selezione di aree argomenti 877
- Selezione di obiettivo visita principale, obiettivo visita successiva principale o risultato principale per un prodotto in dettaglio 675
- Social media 437
- Social Network 437
- Soluzioni 429
- Sottoscrizione alle note 166
- Specifica degli account primari 289
- Specifica dei conti portafoglio secondari 703
- Specifica dei layout di pagina dinamici 1382
- Specifica delle interazioni mediante clic con il pulsante destro del mouse per gli utenti 1087
- Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record correlati 1494
- Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record primari 1494
- Specificazione delle opportunità principali e secondarie 342
- Stampa delle informazioni visualizzate nelle pagine 189
- Stampa di analisi 840
- Strumenti di gestione dati 1701
- Strumenti di importazione ed esportazione 1701
- Supporto della lingua per gli elenchi di selezione in Analytics 873

## T

- Termine del periodo per registrazioni operazioni 474
- Timestamp 2041
- Tipi di dati in Expression Builder 2005
- Tipi di record che supportano i gruppi di valori dell'elenco di selezione e le divisioni 1400



- Tipi di record registrati 1680
- Titolari conti finanziari 711
- Titolari polizze 755
- ToChar 2041
- Today 2044
- Traduzione dei nomi delle applet Web e dei report personalizzati 1356
- Transazioni campioni 584
- Transazioni finanziarie 726
- Trasferimento della proprietà dei record 151
- Trasporti 761

## U

- Unione di record 158
- Upper 2044
- Uscita da Oracle CRM On Demand 196
- UserValue 2045
- Uso degli script di valutazione attività 240
- Uso del catalogo 839
- Uso del riquadro record nelle pagine Elenco 144
- Uso della home page Allocazione 624
- Uso della home page Allocazione contatti fornitore di servizi sanitari (HCP) 629
- Uso della home page beni 383
- Uso della home page di Analytics 837
- Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione 637
- Uso della home page Elemento piano messaggistica 661
- Uso della home page Licenza di stato contatto 563
- Uso della home page Lotto campione 633
- Uso della home page Ordine 681
- Uso della home page Periodo di magazzino 569
- Uso della home page Piano messaggistica 654
- Uso della home page Relazioni elemento piano messaggistica 667
- Uso della home page Richieste 460
- Uso della home page Richieste MDF 482
- Uso della home page Rivenditore 761
- Uso della home page Transazione campioni 585
- Uso della home page Veicolo 766
- Uso della pagina Elenco profili di accesso 1483
- Uso delle funzioni in Analytics 1098
- Uso di Expression Builder 1999
- Uso di Oracle CRM On Demand Integration for Office 823
- Uso di Reports and Analysis for Excel 827
- Uso di Segmentation Wizard 831
- UtcConvert 2049
- Utility client Oracle Data Loader On Demand 1944
- Utility client Oracle Migration Tool On Demand 1950
- Utilizzo degli allegati 167
- Utilizzo degli elenchi attività 213
- Utilizzo degli script di qualificazione dei lead 267
- Utilizzo degli script di richieste di servizio 424
- Utilizzo dei briefing book 1162
- Utilizzo dei campi filtro ottimizzati 1018
- Utilizzo dei modelli dell'amministratore durante l'impostazione 1179
- Utilizzo del Centro messaggi 47
- Utilizzo del dashboard personale Il mio dashboard 1147
- Utilizzo del Selettore Registro 109
- Utilizzo della Home page campagna 250
- Utilizzo della home page Certificazione 535
- Utilizzo della Home page cliente 282
- Utilizzo della Home page cliente piano 409
- Utilizzo della Home page contatti 305
- Utilizzo della Home page contatto piano 412
- Utilizzo della Home page conto portafoglio 700
- Utilizzo della home page Corso 517
- Utilizzo della home page Esame 526
- Utilizzo della home page evento 556
- Utilizzo della Home page fondi 506
- Utilizzo della Home page indicazioni prodotto 677
- Utilizzo della home page Indirizzi 363
- Utilizzo della Home page lead 262
- Utilizzo della Home page nucleo familiare 694
- Utilizzo della Home page obiettivo 405
- Utilizzo della Home page opportunità 331
- Utilizzo della Home page opportunità piano 415
- Utilizzo della Home page partner 448
- Utilizzo della Home page piano aziendale 399

- Utilizzo della Home page previsione 350
- Utilizzo della home page Prodotto bloccato 688
- Utilizzo della home page Profili broker 758
- Utilizzo della home page Profilo sociale 440
- Utilizzo della Home page programmi partner 454
- Utilizzo della home page Richiesta campione 648
- Utilizzo della Home page richiesta di servizio 420
- Utilizzo della Home page richiesta prezzi speciali 492
- Utilizzo della home page Riconoscimento 543
- Utilizzo della home page Social media 438
- Utilizzo della Home page soluzione 431
- Utilizzo della ricerca avanzata 93
- Utilizzo delle pagine Calendario 203
- Utilizzo di altre applicazioni 817
- Utilizzo di analisi e dashboard incorporati 48
- Utilizzo di Analytics in una finestra separata del browser 1020
- Utilizzo di applet per feed RSS 49
- Utilizzo di campi personalizzati indicizzati 1320
- Utilizzo di Mail Merge for Word 824
- Utilizzo di Oracle Social Network 444
- Utilizzo di script di valutazione 175

## V

- Valutazione delle soluzioni 434
- Variabili di sessione in Analytics 1131
- Veicoli 766
- Vendite 279
- Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi 1212
- Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore 1520
- Visualizzazione condizionale del contenuto nelle pagine dei dashboard 1151
- Visualizzazione dei calendari di altri utenti 234
- Visualizzazione dei campi storico modifiche 790
- Visualizzazione dei dashboard 1142
- Visualizzazione dei filtri applicati ai risultati di Analytics 1076
- Visualizzazione dei risultati nelle viste A imbuto 1081
- Visualizzazione dei risultati nelle viste Casella prestazioni 1059
- Visualizzazione dei risultati nelle viste Grafico 1062
- Visualizzazione dei risultati nelle viste Indicatore 1075
- Visualizzazione dei risultati nelle viste Mappa struttura 1060
- Visualizzazione dei risultati nelle viste Tabella pivot 1067
- Visualizzazione dei risultati nelle viste Ticker 1084
- Visualizzazione dei risultati nelle viste Trellis 1061
- Visualizzazione del codice SQL nella scheda Avanzate in Analytics 1098
- Visualizzazione della cronologia delle previsioni 355
- Visualizzazione della pagina Elenco registrazioni modifica 1694
- Visualizzazione delle conferme di lettura degli avvisi 1249
- Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record 1255
- Visualizzazione delle informazioni sul servizio di Oracle CRM On Demand 190
- Visualizzazione delle istanze di errore in Monitor errori workflow 1639
- Visualizzazione delle istanze in sospeso in Monitor attese workflow 1645
- Visualizzazione delle pagine Web esterne, dei report e dei dashboard nelle schede 1392
- Visualizzazione delle richieste di esportazione personali 810
- Visualizzazione delle schede 795
- Visualizzazione delle transazioni con esborso 592
- Visualizzazione dello storico modifiche per i record 183
- Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio 1254
- Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda 1253
- Visualizzazione di attività 207
- Visualizzazione di immagini nelle pagine Dettagli dei record 75
- Visualizzazione di record indirizzo da account, contatti, rivenditori o partner 373

- 
- [Visualizzazione e modifica di una previsione con l'utilizzo di una valuta diversa](#) 354
  - [Visualizzazione ed esportazione dei briefing book](#) 1167
  - [Visualizzazione Elenchi task gruppo](#) 239

## W

- [Workflow Monitor](#) 1638



Copyright © 2005-2020, Oracle e/o relative consociate.

Il software e la relativa documentazione vengono distribuiti sulla base di specifiche condizioni di licenza che prevedono restrizioni relative all'uso e alla divulgazione e sono inoltre protetti dalle leggi vigenti sulla proprietà intellettuale. Ad eccezione di quanto espressamente consentito dal contratto di licenza o dalle disposizioni di legge, nessuna parte può essere utilizzata, copiata, riprodotta, tradotta, diffusa, modificata, concessa in licenza, trasmessa, distribuita, presentata, eseguita, pubblicata o visualizzata in alcuna forma o con alcun mezzo. La decodificazione, il disassemblaggio o la decompilazione del software sono vietati, salvo che per garantire l'interoperabilità nei casi espressamente previsti dalla legge.

Le informazioni contenute nella presente documentazione potranno essere soggette a modifiche senza preavviso. Non si garantisce che la presente documentazione sia priva di errori. Qualora l'utente riscontrasse dei problemi, è pregato di segnalarli per iscritto a Oracle.

Qualora il software o la relativa documentazione vengano forniti al Governo degli Stati Uniti o a chiunque li abbia in licenza per conto del Governo degli Stati Uniti, sarà applicabile la clausola riportata di seguito.

U.S. GOVERNMENT END USERS: Oracle programs (including any operating system, integrated software, any programs embedded, installed or activated on delivered hardware, and modifications of such programs) and Oracle computer documentation or other Oracle data delivered to or accessed by U.S. Government end users are "commercial computer software" or "commercial computer software documentation" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, reproduction, duplication, release, display, disclosure, modification, preparation of derivative works, and/or adaptation of i) Oracle programs (including any operating system, integrated software, any programs embedded, installed or activated on delivered hardware, and modifications of such programs), ii) Oracle computer documentation and/or iii) other Oracle data, is subject to the rights and limitations specified in the license contained in the applicable contract. The terms governing the U.S. Government's use of Oracle cloud services are defined by the applicable contract for such services. No other rights are granted to the U.S. Government.

Il presente software o hardware è stato sviluppato per un uso generico in varie applicazioni di gestione delle informazioni. Non è stato sviluppato né concepito per l'uso in campi intrinsecamente pericolosi, incluse le applicazioni che implicano un rischio di lesioni personali. Qualora il software o l'hardware venga utilizzato per impieghi pericolosi, è responsabilità dell'utente adottare tutte le necessarie misure di emergenza, backup e di altro tipo per garantirne la massima sicurezza di utilizzo. Oracle Corporation e le sue consociate declinano ogni responsabilità per eventuali danni causati dall'uso del software o dell'hardware per impieghi pericolosi.

Oracle e Java sono marchi registrati di Oracle e/o delle relative consociate. Altri nomi possono essere marchi dei rispettivi proprietari.

Intel e Intel Inside sono marchi o marchi registrati di Intel Corporation. Tutti i marchi SPARC sono utilizzati in base alla relativa licenza e sono marchi o marchi registrati di SPARC International, Inc. AMD, Epyc, il logo AMD sono marchi o marchi registrati di Advanced Micro Devices. UNIX è un marchio registrato di The Open Group.

Il software o l'hardware e la documentazione possono includere informazioni su contenuti, prodotti e servizi di terze parti o collegamenti agli stessi. Oracle Corporation e le sue consociate declinano ogni responsabilità ed escludono espressamente qualsiasi tipo di garanzia relativa a contenuti, prodotti e servizi di terze parti se non diversamente regolato in uno specifico accordo in vigore tra l'utente e Oracle. Oracle Corporation e le sue consociate non potranno quindi essere ritenute responsabili per qualsiasi perdita, costo o danno causato dall'accesso a contenuti, prodotti o servizi di terze parti o dall'utilizzo degli stessi se non diversamente regolato in uno specifico accordo in vigore tra l'utente e Oracle.

Accesso al supporto Oracle

I clienti Oracle che hanno acquistato il servizio di supporto tecnico hanno accesso al supporto elettronico attraverso il portale Oracle My Oracle Support. Per informazioni, visitare [Oracle Global Customer Support Contacts Directory](#) oppure [Global Customer Support Accessibility](#) per i non udenti.